

**ÉVALUATION INDÉPENDANTE  
DE  
L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)  
MANDAT BANCAIRE**

---

1 septembre 2022



Professeure Poonam Puri  
Dina Milivojevic  
*Examineurs indépendants*

## **Table des matières**

Remerciements .....	6
Sommaire .....	7
À propos de l'OSBI .....	7
Contexte de l'évaluation .....	7
Processus d'évaluation .....	8
Cadre d'examen .....	9
Conclusions .....	9
1. CONTEXTE DANS LEQUEL OPÈRE L'OSBI .....	11
1.1 Statut de l'OSBI en tant qu'ombudsman des services financiers .....	12
1.2 L'OSBI n'est pas un tribunal .....	13
1.3 L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation .....	14
1.4 Examens antérieurs et recommandations .....	14
1.4.1 Examens de 2011 et 2016 .....	15
1.4.2 Examen de l'ACFC .....	15
1.4.3 Groupe de travail sur la modernisation en matière de marchés financiers	15
1.4.4 Consultation du ministère des Finances pour le renforcement du système de gestion des plaintes extérieur du Canada .....	16
1.4.5 Budget fédéral 2022 .....	16
2. EXAMEN DE LA GOUVERNANCE .....	17
2.1 Taille, composition et représentation au sein du conseil d'administration .....	17
2.1.1 Procédure de recrutement et de nomination des administrateurs .....	18
2.1.2 Représentation des intervenants .....	18
2.1.3 Représentants sectoriels .....	18
2.1.4 Représentation des consommateurs .....	19
2.1.5 CCCI .....	20
2.2 Tenir la cheffe de la direction et ombudsman responsable .....	23
2.3 Structure et procédure du conseil .....	24
2.3.1 Structure du comité .....	24
2.3.2 Prise de décision .....	24
2.3.3 Résolution des conflits d'intérêts .....	24
3. EXAMEN DES DOSSIERS .....	25
3.1 Procédure de traitement des plaintes de l'OSBI .....	25

3.1.1	Recueil des plaintes .....	25
3.1.2	Enquête .....	26
3.1.3	Règlement facilité/Recommandation .....	27
3.1.4	Réexamen .....	27
3.2	Observations de l'examen des dossiers.....	28
3.2.1	Procédure d'examen des dossiers et observations générales.....	28
3.2.2	Délai de prescription de l'OSBI.....	28
3.2.3	Plans d'enquête.....	29
3.2.4	Entretiens et évaluation de la crédibilité .....	30
3.2.5	Lettres de clôture.....	31
3.2.6	Réexamen .....	31
4.	RÈGLEMENT SUR LES RÉCLAMATIONS .....	33
4.1	Réputation de bon fonctionnement .....	33
4.1.1	Rendement et compétences des enquêteurs .....	33
4.1.2	Le modèle impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes.....	34
4.2	Accessibilité .....	36
4.2.1	Services bilingues.....	36
4.2.2	Services partout au Canada .....	37
4.2.3	Services gratuits.....	37
4.2.4	Considérations générales sur l'accessibilité .....	38
4.3	Impartialité et indépendance .....	38
4.4	Adhésion .....	39
4.5	Procédure de traitement des réclamations impliquant des institutions non- membres de l'OSBI.....	39
4.6	Procédure de traitement des réclamations hors du mandat de l'OSBI.....	40
4.6.1	Questions pour la police .....	40
4.6.2	Gestion des événements hors mandat .....	41
4.7	Procédure de renvoi de réclamations à l'ADRBO .....	41
4.8	Procédure de réception des dossiers transférés .....	42
4.9	Procédure de gestion des problèmes systémiques.....	43
4.10	Procédure d'information des plaignants sur le mandat et la procédure .....	45
4.11	Procédure de traitement des plaintes .....	46
4.11.1	Préjudice non financier et préjudice financier indirect.....	46
4.11.2	Au service des personnes âgées.....	47

4.12	Rapidité d'exécution.....	48
4.12.1	Délais avant enquête.....	49
4.12.2	Calendrier des enquêtes.....	50
4.12.3	Note sur l'attrition.....	51
4.12.4	Rapidité des décisions hors mandat.....	52
4.13	Consultation du public.....	52
4.14	Rapport à l'ACFC et à la disposition du public.....	53
4.15	Soumission à une évaluation indépendante .....	53
4.16	Rendre l'information accessible au public.....	53
5.	EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE .....	54
5.1	Rendement pendant la période d'examen .....	55
5.2	Budget et ressources .....	55
5.2.1	Réponse à la pandémie de COVID-19 .....	55
5.2.2	Fixation des honoraires .....	56
5.3	Améliorations des services .....	57
5.4	Obtenir réparation pour les consommateurs .....	57
5.4.1	Pouvoir exécutoire.....	58
5.4.2	Meilleures pratiques internationales et comparaisons en matière de pouvoir exécutoire .....	59
5.4.3	Dédommagement maximal.....	60
5.5	Contrôle de la qualité .....	60
5.6	Équité.....	61
5.6.1	Cohérence des décisions et recours aux précédents .....	62
6.	LIGNES DIRECTRICES DU COMMISSAIRE DC-13.....	63
7.	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS .....	64
	Recommandations visant la gouvernance .....	64
	Recommandations stratégiques .....	64
	Recommandations visant les activités .....	64
	Recommandations visant la valeur ajoutée et la sensibilisation .....	66
	ANNEXE « A » – BIOGRAPHIES DE L'ÉQUIPE .....	68
	ANNEXE « B » – MANDAT DE L'EXAMEN INDÉPENDANT.....	69
	ANNEXE « C » – RÈGLEMENT SUR LES RÉCLAMATIONS .....	72
	Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) .....	72
	Définitions.....	72

PARTIE 1 Banques et banques étrangères autorisées .....	72
PARTIE 2 Organismes externes de traitement des plaintes.....	73
PARTIE 3 Exigence relative aux renseignements .....	76
Abrogations .....	76
Entrée en vigueur .....	76
ANNEXE « D » – DIRECTION DU COMMISSAIRE-13.....	77
DC-13 Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes .....	77
1. Définitions.....	77
2. Critères d'approbation .....	78
3. Processus de demande .....	78
3.1 Procédure d'examen pour la phase préalable à la demande .....	78
3.2 Procédure de demande.....	79
4. Exigences en matière d'information.....	79
4.1 Renseignements généraux .....	79
4.2 Cadre de référence .....	80
4.3 Information sur la société .....	80
4.4 Politiques et procédures.....	80
4.5 Exercice des fonctions et des activités.....	85
Foire aux questions .....	86
ANNEXE « E » – RÈGLES GÉNÉRALES DE L'OSBI.....	90

## Remerciements

---

Nous tenons à remercier tous ceux qui ont pris le temps d'envoyer des réponses écrites à notre demande de commentaires et ceux qui ont envoyé des documents, ont pris place pour des entretiens ou nous ont soumis des recherches. Merci à Sarah Bradley et à son équipe de direction, ainsi qu'à Jim Emmerton, Maureen Jensen et au reste du conseil d'administration, pour leurs commentaires, leurs réponses sincères à nos questions et le respect de notre rôle indépendant.

Nous tenons aussi à remercier tout particulièrement l'avocat en valeurs mobilières en Ontario Trevor Fairlie, examinateur indépendant au sein de notre équipe jusqu'à ce qu'il rejoigne le Bureau des fusions et acquisitions de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario à mi-parcours de notre mandat. Nous avons apprécié son expertise et ses contributions réfléchies.

Enfin, nous tenons à remercier l'étudiante en droit Solomiya Zakharchuk pour son excellente recherche et Dianna Dobbin pour son aide administrative et exécutive inestimable.

## Sommaire

---

### À propos de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (**OSBI**) est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et les banques/firmes d'investissement à régler leurs différends. L'OSBI offre ses services dans les deux langues officielles et est gratuit pour les consommateurs. L'OSBI répond aux requêtes des consommateurs, mène des enquêtes équitables et efficaces et partage ses connaissances avec les organismes de réglementation, les intervenants et le grand public.

En vertu de la *Loi sur les banques*, les institutions financières fédérales canadiennes sont tenues de fournir aux consommateurs les services d'un organisme externe de traitement des plaintes, qui permet aux consommateurs et aux banques de résoudre leurs différends en toute indépendance. Au Canada, les consommateurs de services bancaires peuvent avoir recours aux services de deux organismes externes de traitement des plaintes : l'OSBI et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (**ADRBO**). Les deux organismes externes de traitement des plaintes sont supervisés par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (**ACFC**).

Outre les plaintes contre une majorité de banques sous réglementation fédérale, le mandat bancaire de l'OSBI porte aussi sur les plaintes contre certaines coopératives de crédit sous réglementation provinciale et un petit nombre d'autres entités.

Du côté des investissements, l'OSBI agit également à titre d'ombudsman unique pour toutes les firmes de courtage en valeurs mobilières opérant au Canada, à l'exception du Québec, conformément à l'Instrument national 31-103. Les mandats bancaires et d'investissement de l'OSBI sont examinés séparément, et le présent rapport ne concerne que le mandat bancaire, ainsi que des questions opérationnelles plus larges, telles que la gouvernance de l'OSBI, qui recourent les deux mandats.

### Contexte de l'évaluation

Conformément au *Règlement sur les réclamations* en vertu de la *Loi sur les banques* (comme nous l'expliquons ci-dessous), l'OSBI est tenu de se soumettre à une évaluation de l'accomplissement de ses fonctions et l'exercice de ses activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes tous les cinq ans. Cette exigence a été introduite par le ministre des Finances dans le cadre de l'approbation de l'OSBI en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes en juin 2015. Les travaux liés à cet examen ont commencé en 2019, et ont souffert des retards dus à l'examen de l'ACFC (comme nous l'expliquons ci-dessous) et aux répercussions de la pandémie de COVID-19.

Le dernier examen indépendant du mandat bancaire de l'OSBI remonte à 2011 (**l'examen de 2011**). L'examen de 2011 et les examens antérieurs ont été entrepris volontairement par l'OSBI conformément aux meilleures pratiques internationales et aux objectifs d'amélioration continue. Un autre examen indépendant de l'OSBI a été réalisé en 2016 (**l'examen de 2016**), mais il portait uniquement sur le mandat d'investissement de l'OSBI. L'examen de 2016 a cependant abordé certaines questions structurelles, telles que la gouvernance, qui recourent les mandats.

L'ACFC a également effectué un examen de l'OSBI en 2018-2019, dont les résultats ont été publiés en 2020 (**l'examen de l'ACFC**).

Cette évaluation indépendante de l'OSBI s'intéresse aux mandats d'investissement et bancaire de l'organisation. Le présent rapport ne concerne que le mandat bancaire, ainsi que des questions plus larges, telles que la gouvernance de l'OSBI, qui recourent des mandats spécifiques. Sur ces questions plus générales, certaines parties des rapports sur les activités bancaires et d'investissements sont identiques.

Cette évaluation a été commandée par le conseil d'administration de l'OSBI, avec l'approbation de l'ACFC. Après avoir publié une demande de propositions, la professeure Poonam Puri a été sélectionnée comme examinatrice indépendante. La professeure Puri est assistée par Dina Milivojevic. Les biographies se trouvent à l'annexe « **AB** » de ce rapport.

Le mandat de l'évaluation indépendante est énoncé à l'Annexe « **B** » de ce rapport. Ce mandat exige l'évaluation des éléments suivants :

1. *si l'OSBI s'acquitte de ses obligations décrites dans le Règlement sur les réclamations et les lignes directrices du commissaire DC-13; et*
2. *si une modification du fonctionnement, du budget ou des procédures de l'OSBI est souhaitable pour améliorer l'efficacité de ce dernier relativement au respect du Règlement sur les réclamations et des pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans de services financiers.*

L'évaluation inclut un examen des éléments suivants :

1. *les dossiers de plaintes en matière de services bancaires traités entre le 1er novembre 2018 et le 31 octobre 2020 (la « **période d'examen** »);*
2. *les politiques et procédures de fonctionnement actuelles, y compris tout changement apporté pendant la période d'examen; et*
3. *les évaluations par des tiers, les vérifications financières et les autoévaluations internes effectuées entre août 2015 et août 2020 (la « **période quinquennale** »).*

Le Règlement sur les réclamations est joint à l'annexe « **C** » du présent rapport. Les lignes directrices du commissaire DC-13 sont jointes à l'annexe « **D** » du présent rapport. Le mandat de l'OSBI est joint à l'annexe « **E** » de ce rapport.

## **Processus d'évaluation**

Nous avons entrepris quatre activités principales pour mener à bien cette évaluation : examen des dossiers, consultations auprès des intervenants et consultations internes auprès de l'OSBI, examen documentaire et examen de la gouvernance.

1. *Examen des dossiers* – Nous avons examiné un échantillon aléatoire de 74 dossiers bancaires de l'OSBI. Ces dossiers ont été sélectionnés au hasard et de façon anonyme, avec un échantillonnage proportionnel de chaque résultat différent possible dans les dossiers de l'OSBI. Nous avons analysé des dossiers présentant différents niveaux de complexité : à la réception des dossiers, l'OSBI leur attribue la lettre A (le plus complexe), B ou C (le moins complexe). Nous avons examiné 27 dossiers de type A, 23 dossiers de type B et 24 dossiers de type C.

Nous avons également examiné 13 dossiers qui ont fait l'objet d'un réexamen (procédure décrite ci-dessous).

2. *Consultations des intervenants et de l'OSBI* – Nous avons mené des entretiens approfondis auprès de 27 intervenants, dont des banques, des groupes de l'industrie, des groupes de consommateurs, le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI) de l'OSBI, le conseil d'administration et la haute direction de l'OSBI, le personnel de l'OSBI (y compris les enquêteurs) et les consommateurs qui ont soumis des litiges à l'OSBI. Nous avons rencontré tous les intervenants qui ont exprimé leur intérêt à nous rencontrer dans le cadre de cet examen.

Nous avons également reçu quatre soumissions écrites qui traitaient à la fois du mandat d'investissement et du mandat bancaire de l'OSBI, et deux qui étaient spécifiques à son mandat bancaire, en réponse à la demande de commentaires. Nous avons également reçu des documents de recherche, de petites notes et d'autres documents utiles de nombreuses personnes et organisations. Ces soumissions officielles sont publiées sur le site Web de l'OSBI, si l'autorisation a été accordée par l'intervenant.

3. *Examen documentaire* – Nous avons procédé à un examen minutieux des politiques, des procédures et des formations de l'OSBI, notamment des manuels de formation, des directives sur le contrôle de la qualité et des rapports du conseil d'administration.

4. *Examen de la gouvernance* – Nous avons effectué un examen de la gouvernance dans le cadre de notre évaluation de l'efficacité opérationnelle de l'OSBI. Cet examen incluait des entretiens avec les administrateurs, la direction et des intervenants externes, ainsi qu'un examen des documents relatifs à la gouvernance d'entreprise tels que les règlements et les politiques de l'entreprise.

## Cadre d'examen

Le présent examen a été réalisé en tenant compte des normes et exigences suivantes :

1. Règlement sur les réclamations et les lignes directrices du commissaire DC-13;
2. International Network of Financial Services Ombudsman Schemes Network, *Guide to setting up a Financial Services Ombudsman Scheme (guide du réseau INFO)* mars 2018;
3. *Bonnes pratiques pour la protection des consommateurs de services financiers* de la Banque mondiale publiées en 2017;
4. Rapport produit par David Thomas et Francis Frizon pour la Banque mondiale : *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*;
5. ISO 10003:2018 *Gestion de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes*; et
6. British and Irish Ombudsman Association : *Guide to Principles of Good Complaint Handling*.

## Conclusions

Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'OSBI respectait et dépassait ses obligations en vertu du Règlement sur les réclamations et les exigences des lignes directrices du commissaire DC-13.

Nous avons été impressionnés par la façon dont l'OSBI a traité les cas pendant la période quinquennale. En particulier, nous avons constaté que :

1. l'OSBI a traité les plaintes rapidement;
2. les enquêteurs ont été en mesure d'isoler les problèmes majeurs liés à une plainte et ont demandé des documents supplémentaires, le cas échéant;
3. les enquêteurs ont été capables de mener des entretiens et d'évaluer la crédibilité;
4. les enquêteurs ont tenu les parties informées des progrès de l'enquête, ont été francs avec les parties sur le fond de l'affaire et ont bien expliqué leur point de vue le plus tôt possible;
5. les motifs de l'OSBI étaient justes, proportionnés et expliqués dans un langage simple; et
6. les conclusions de l'OSBI étaient bien justifiées par les preuves.

Cela dit, nous formulons dans ce rapport quelques recommandations d'amélioration dans les six domaines indiqués ci-dessus.

Nous notons également que l'OSBI a apporté d'importantes améliorations à ses activités depuis l'examen de 2011 et l'examen de 2016. Au cours de la période quinquennale de notre examen, l'OSBI a entrepris des projets significatifs visant à améliorer sa prestation de services, a respecté les normes d'équité et d'impartialité et a clos les enquêtes en temps opportun. Il convient de noter en particulier que l'OSBI a géré ses volumes de cas les plus élevés jamais enregistrés pendant la pandémie de COVID-19, sans retard dans la conclusion des enquêtes.

Nous avons constaté que l'incapacité de l'OSBI à garantir universellement une réparation pour les consommateurs par le biais du système de dénonciation et de blâme continue à limiter son efficacité, car ce système confère aux deux parties une incitation économique pour régler les différends à des montants inférieurs aux recommandations de l'OSBI. Par conséquent, nous pensons que l'OSBI devrait avoir le pouvoir de rendre des décisions qui contraignent les parties à suivre sa procédure. Cela est conforme aux meilleures pratiques internationales et renforcerait la légitimité au système.

Nous avons également constaté qu'il était possible d'améliorer le système actuel de traitement des problèmes systémiques, car le système actuel ne permet pas aux consommateurs de savoir précisément ce qu'il adviendra de ces problèmes après leur identification.

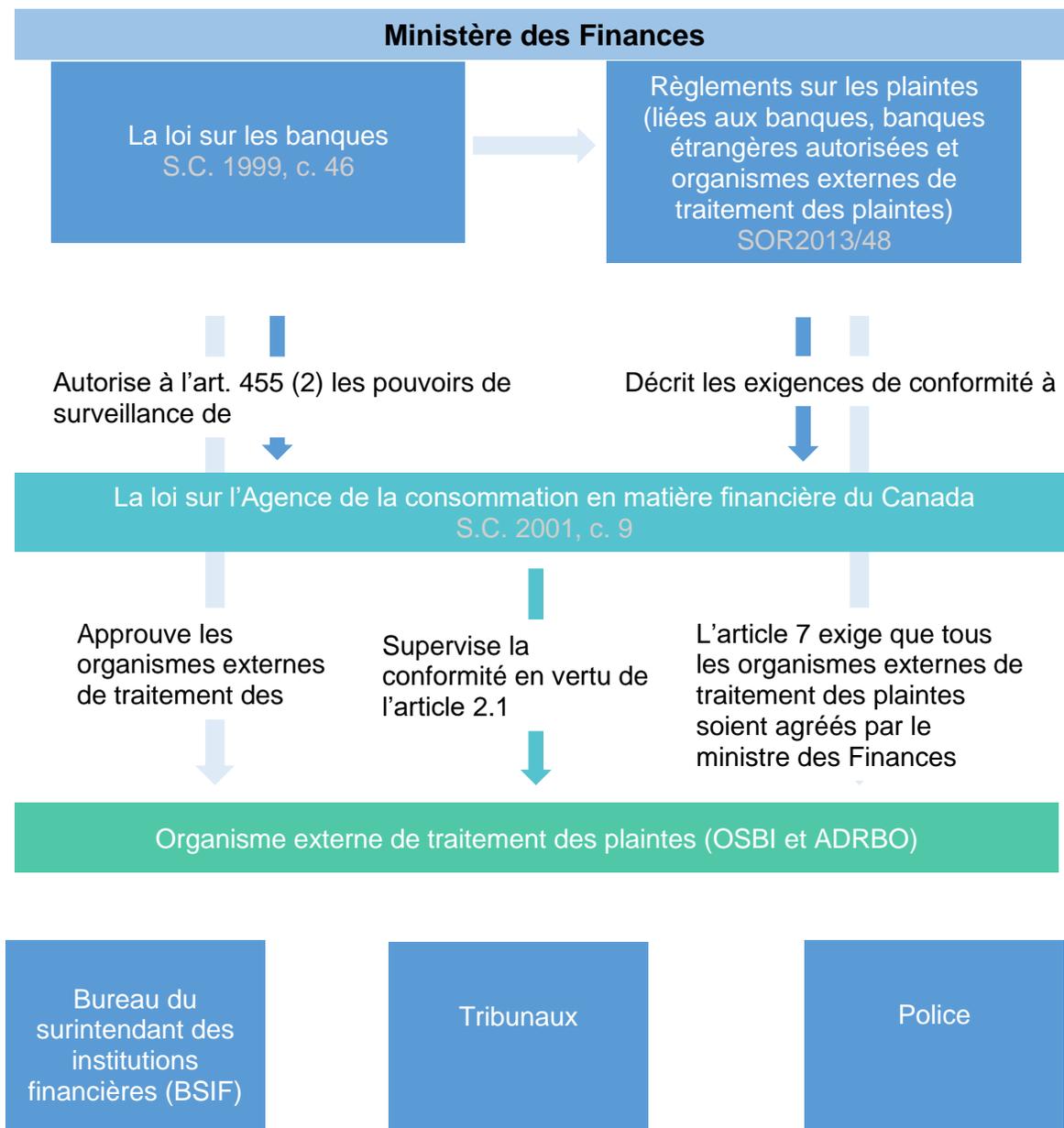
Dans l'ensemble, nous souhaitons féliciter l'OSBI pour son succès au cours de la période de cinq ans et espérons que l'organisme aura l'occasion de réaliser son plein potentiel grâce à l'octroi d'un pouvoir exécutif.

# 1. CONTEXTE DANS LEQUEL OPÈRE L'OSBI

L'OSBI joue un rôle crucial sur les marchés financiers canadiens en offrant ses services dans les deux langues officielles, gratuitement, aux consommateurs qui lui adressent des plaintes contre leurs banques. Il s'agit d'une autre solution utile par rapport au système judiciaire, offrant un processus de règlement des différends plus rapide et moins formel que les litiges civils traditionnels devant les tribunaux.

Lors de l'évaluation de la performance de l'OSBI, il est important de garder à l'esprit que l'OSBI a un mandat et un objectif *précis* et qu'il s'agit d'une institution parmi tant d'autres dans un système complexe et en évolution. Concernant l'aspect bancaire de son mandat, l'organisation opère dans un système qui inclut les banques, les organismes de réglementation, le gouvernement, les tribunaux et la police.

## Système dans lequel l'OSBI opère (pour son mandat bancaire)



Aux fins de notre examen, nous avons soigneusement examiné les contraintes du système dans lequel l'OSBI opère. Certaines des recommandations que nous avons reçues au cours de nos consultations portaient sur des questions qu'il valait mieux soumettre à l'ACFC ou aux banques elles-mêmes. Certaines personnes interrogées se sont plaintes que l'OSBI ne joue pas un rôle réglementaire plus actif sur les marchés financiers. D'autres souhaitaient des changements dans les procédures internes des banques. Bien que l'OSBI joue un rôle distinct et significatif sur les marchés financiers canadiens, son pouvoir est limité par les cadres réglementaires ainsi que par son mandat.

Nous décrivons brièvement ci-dessous le rôle de chacun de ces acteurs/cadres :

1. Ministère des Finances : le ministère fédéral qui supervise la *Loi sur les banques* et les organismes bancaires concernés, notamment l'ACFC et le BSIF. Sous la direction du ministre des Finances, le ministère reçoit en fin de compte des instructions du Premier ministre par le biais de la lettre de mandat du ministre.
2. *Loi sur les banques* : cadre législatif en vertu duquel les banques au Canada opèrent. Les règlements adoptés en vertu de la *Loi sur les banques* ont une incidence sur les banques participantes de l'OSBI.
3. *Règlements sur les plaintes (liées aux banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)* : créés en vertu de la *Loi sur les banques* pour établir les normes régissant le fonctionnement de l'OSBI.
4. ACFC : agence fédérale qui a pour mandat de veiller à ce que les institutions financières réglementées respectent les mesures de protection des consommateurs. Cet organisme joue également un rôle de sensibilisation et d'éducation des consommateurs. L'OSBI a des obligations de déclaration auprès de l'ACFC et les plaintes concernant l'OSBI peuvent lui être adressées.
5. Organismes externes de traitement des plaintes : régis par le Règlement sur les réclamations, ces entités agissent en tant que services externes indépendants de règlement des différends. Ils desservent les institutions financières sous réglementation fédérale (notamment les banques, les coopératives d'épargne et de crédit fédérales et les sociétés de fiducie et de prêt) ainsi que les consommateurs qui utilisent leurs services.
6. BSIF : principal organisme de réglementation des banques participantes de l'OSBI. Le BSIF ne travaille pas sur les questions liées aux consommateurs.
7. Tribunaux : instrument à la disposition des consommateurs s'ils ne sont pas satisfaits des résultats d'une enquête de l'OSBI ou instrument autonome auquel s'adresser pour demander réparation. Les tribunaux ne sont pas une voie d'appel de l'OSBI.
8. Police : dans certaines circonstances, telles que fraude ou d'autres fautes graves, cette voie de recours peut être utilisée par les consommateurs qui ont été lésés.

## **1.1 Statut de l'OSBI en tant qu'ombudsman des services financiers**

La section 1.1 du mandat de l'OSBI décrit le but de l'OSBI comme suit :

*L'OSBI cherche à régler les différends entre les fournisseurs de services financiers participants et leurs clients s'ils ne sont pas en mesure de le faire eux-mêmes. L'OSBI est indépendant et impartial; il exerce ses activités dans l'intérêt du public et ses services sont gratuits et accessibles aux consommateurs sans représentation juridique. À titre de*

*solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille avec efficacité et en toute confidentialité afin de trouver une solution équitable pour les parties.*

Le modèle actuel de l'OSBI en tant que service de règlement des différends flexible, indépendant et gratuit est extrêmement précieux pour les marchés financiers canadiens. Bien que certains intervenants ne soient pas d'accord sur ce que devrait être le mandat précis de l'OSBI, ils ont majoritairement adopté la position selon laquelle l'OSBI joue un rôle important et essentiel sur les marchés financiers canadiens.

En plus de fournir des services de règlement des différends aux Canadiens qui lui adressent des plaintes contre leurs banques, l'OSBI joue également un rôle important pour l'intérêt public. Entre autres, l'OSBI :

1. renforce la sensibilisation du public et veille à ce que les consommateurs aient facilement accès aux informations sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème;
2. partage des informations et fournit un leadership éclairé sur les questions d'actualité, notamment par le biais de l'engagement des consommateurs et des intervenants, en mettant l'accent sur la littératie financière et en publiant des bulletins aux consommateurs sur son site Web. Par exemple, l'OSBI a récemment publié des bulletins destinés aux consommateurs sur la recrudescence des arnaques à la cryptomonnaie et les risques qu'impliquent les placements sans conseils; et
3. fait avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada. Par exemple, l'OSBI a récemment répondu à la demande de commentaires de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (**ACFC**) sur le renforcement du système de gestion des plaintes extérieur du Canada. Dans ce document, l'OSBI demande à obtenir un pouvoir exécutoire pour ne plus être perçu par le public comme un organisme sans utilité.

## **1.2 L'OSBI n'est pas un tribunal**

Le modèle actuel de l'OSBI en tant que service de règlement des différends flexible, indépendant et gratuit est extrêmement précieux pour les marchés financiers canadiens. Si un consommateur demande une indemnisation pour un préjudice qu'il pense avoir été causé par sa banque, il dispose de deux voies principales : les tribunaux et les organismes externes de traitement des plaintes. Cependant, les tribunaux peuvent être coûteux et chronophages. Du fait de la complexité des procédures judiciaires, les consommateurs moyens doivent souvent engager un conseiller juridique pour les aider. De nombreux consommateurs n'ont pas les moyens de payer un avocat, et de nombreuses plaintes liées aux services bancaires portent également sur des montants relativement faibles qui ne valent pas la peine d'engager une action en justice. L'OSBI offre un service gratuit, accessible et facile à utiliser. L'OSBI essaie de trouver un règlement ou recommande un montant d'indemnisation, le cas échéant.

Le fait que l'OSBI soit différent d'un tribunal est ce qui fait son utilité pour le système. Si les procédures de l'OSBI deviennent trop formelles, les consommateurs, les banques, les organismes de réglementation et le système dans son ensemble perdront ce qu'ils apprécient dans l'OSBI, à savoir l'accès à la justice, la confiance accrue des consommateurs et l'accès aux informations fournies par un service d'ombudsman financier.

Au cours de nos discussions avec les intervenants, divers intervenants ont reconnu que l'OSBI devrait adopter des procédures plus robustes. Nous avons entendu des suggestions pour divers changements de procédure, notamment une procédure d'appel externe, le contre-interrogatoire des parties, l'ajout de rapports d'experts et les interrogatoires, entre autres. Bien que ce terme n'ait pas forcément été utilisé, nous considérons que ces changements de procédure rendent l'OSBI plus « assimilable à un tribunal ». Les intervenants à vocation sectorielle ont eu tendance à discuter de ces changements dans le contexte d'un pouvoir exécutoire, faisant valoir que les firmes auraient besoin d'une plus grande confiance dans l'OSBI si un pouvoir exécutoire lui était octroyé et que, par conséquent, des procédures plus rigoureuses seraient nécessaires.

Certaines suggestions individuelles pour des changements de procédure particuliers ont du mérite. Nous aborderons les réformes possibles du système, aussi bien si le pouvoir exécutoire est ou n'est pas accordé par les organismes de réglementation, tout au long de ce rapport. Dans l'ensemble, cependant, nous mettons en garde contre les réformes qui éloignent l'OSBI de son objet initial. Les réformes qui rendent l'OSBI trop complexe, trop légaliste et trop lourd pour les consommateurs ne feront que nuire aux avantages actuels de l'OSBI pour le système.

En effet, l'accès des consommateurs à une procédure rapide et informelle sans devoir recourir à un représentant légal est un principe fondamental de la médiation financière. Cela permet aux consommateurs d'avoir davantage confiance dans le système financier. Cela profite également aux firmes et aux banques, car les consommateurs sont davantage susceptibles d'acheter des produits financiers, les coûts de règlement des différends avec des clients sont réduits au minimum et les concurrents peu scrupuleux qui agissent de façon malhonnête doivent rendre des comptes. Enfin, cela profite à l'État, car la réparation peut être fournie à un coût minimum et les commentaires du médiateur peuvent aider à améliorer la réglementation future.<sup>1</sup> Par conséquent, nous croyons que l'OSBI devrait continuer d'être gratuit et pratique pour les consommateurs.

### **1.3 L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation**

Il est également important de souligner que l'OSBI n'est pas un organisme de réglementation. Bien que l'OSBI assume certaines fonctions pour aider l'ACFC (comme la production de rapports sur les tendances des plaintes reçues), l'OSBI n'est en fin de compte pas responsable de la réglementation des marchés financiers au Canada. L'organisation n'établit pas de normes ou d'orientations réglementaires et n'élabore pas de politiques publiques de la même manière que l'ACFC. Il n'entre pas dans le mandat de l'OSBI d'imposer des sanctions aux banques, mais plutôt de faire des recommandations d'indemnisation afin de restituer au consommateur ce qu'il a perdu à cause d'une banque participante. De même, l'OSBI n'a pas compétence pour se donner un pouvoir décisionnel exécutoire ou pour apporter d'autres changements importants à son mandat. Ces décisions doivent être prises par l'ACFC, qui supervise l'OSBI et lui donne qualité pour agir.

### **1.4 Examens antérieurs et recommandations**

L'examen indépendant le plus récent du mandat bancaire de l'OSBI a eu lieu en 2011. L'examen le plus récent du mandat d'investissement de l'OSBI a eu lieu en 2016. Un examen par l'ACFC

---

<sup>1</sup> Rapport produit par David Thomas et Francis Frizon pour la Banque mondiale : *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*, pg. 11, disponible à l'adresse <https://documents1.worldbank.org/curated/en/169791468233091885/pdf/699160v10ESW0P0en0Vol10Fundamentals.pdf>.

de l'OSBI et de l'ADRBO a eu lieu plus récemment et a été publié en 2020. L'OSBI a également fait l'objet d'un examen par le Groupe de travail sur la modernisation en matière de marchés financiers.<sup>2</sup>

#### 1.4.1 Examens de 2011 et 2016

Alors que l'examen de 2016 ne couvrait que le mandat d'investissement de l'OSBI, l'examen de 2011 couvrait les deux mandats. Cependant, une grande partie des commentaires fournis dans les deux évaluations concernaient l'ensemble de l'organisation et sont donc utiles pour cette évaluation.

L'examen de 2011 a fait état de deux scénarios : l'un décrivant des progrès et des développements internes réussis, et l'autre une « tempête de critiques » de la part des parties prenantes externes. L'examen de 2016 a largement décrit l'amélioration de l'OSBI par rapport à l'examen précédent et a formulé des recommandations pour permettre à l'OSBI de devenir un service d'ombudsman à part entière conforme aux normes internationales.

#### 1.4.2 Examen de l'ACFC

L'ACFC, qui supervise le mandat bancaire de l'OSBI, a effectué un examen en 2018/2019 et a publié son rapport intitulé *Industry Review: The Operations of External Complaints Bodies* en 2020. L'examen a porté sur le traitement des plaintes et l'efficacité du mandat bancaire de l'OSBI et de l'ADRBO. Il comportait bon nombre des mêmes étapes que celles que nous avons effectuées, notamment l'examen des dossiers, l'examen documentaire et les entretiens. Dans l'ensemble, l'examen de l'ACFC a révélé que l'OSBI respectait et même dépassait la plupart des exigences, ayant adopté les meilleures pratiques internationales pour les services externes de règlement des différends. L'ACFC a noté que « des améliorations étaient toujours nécessaires » dans certains domaines, notamment la rapidité d'exécution, en particulier en ce qui concerne le transfert d'informations sur les plaintes des banques à l'OSBI.

#### 1.4.3 Groupe de travail sur la modernisation en matière de marchés financiers

En Ontario, le Groupe de travail sur la modernisation en matière de marchés financiers (le **Groupe de travail**) a été créé en février 2020 pour examiner et formuler des recommandations afin de moderniser la réglementation des marchés financiers de l'Ontario. Le Groupe de travail a publié son rapport en janvier 2021 et a conclu (à la page 105) qu'« [un] cadre [de règlement des différends] contraignant, digne de confiance et efficace en Ontario améliorerait de manière significative le cadre de protection des investisseurs particuliers ». Le Groupe de travail a recommandé que la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (**CVMO**) reçoive le pouvoir réglementaire de désigner un service de règlement des différends doté de pouvoirs contraignants, et que la CVMO :

1. mette en place un système créé en Ontario ayant le pouvoir de rendre des décisions contraignantes;

---

<sup>2</sup> Bien que le rapport du Groupe de travail sur la modernisation des marchés financiers se soit concentré sur les marchés financiers en Ontario, *c'est-à-dire* pas sur le secteur bancaire, les recommandations concernant l'OSBI peuvent s'appliquer à son mandat bancaire ainsi qu'à son mandat d'investissement.

2. améliore l'OSBI en imposant des exigences d'amélioration de la structure de gouvernance, de la transparence publique et du professionnalisme de l'OSBI comme condition de l'octroi du pouvoir de rendre des décisions contraignantes.

Le Groupe de travail a également recommandé (à la page 106) que le plafond de dédommagement de l'une ou l'autre option soit fixé à 500 000 \$. L'OSBI a soumis une réponse publique pour saluer les recommandations du Groupe de travail de lui conférer un pouvoir contraignant et d'augmenter le plafond de dédommagement, et s'est engagé à travailler avec les autorités de réglementation des valeurs mobilières pour atteindre ces objectifs.

En octobre 2021, le gouvernement de l'Ontario a publié le projet pour consultation de la *Loi sur les marchés des capitaux*. Le projet de loi ne donne pas à la CVMO le pouvoir de désigner un service de règlement des différends ayant un pouvoir exécutoire ou de s'adresser à l'OSBI.

#### *1.4.4 Consultation du ministère des Finances pour le renforcement du système de gestion des plaintes extérieur du Canada*

En juillet 2021, le ministère des Finances a annoncé sa consultation sur le système canadien de gestion des plaintes extérieur. La consultation a porté sur le mandat bancaire de l'OSBI et de l'ADRBO, ainsi que sur les conclusions du rapport de l'ACFC de 2020. La consultation s'est terminée en octobre 2021. Le ministère des Finances a indiqué qu'il analysera les commentaires recueillis et examinera comment renforcer davantage le système de gestion des plaintes extérieur dans le secteur bancaire.

#### *1.4.5 Budget fédéral 2022*

Le gouvernement canadien a publié son budget pour 2022 le 7 avril 2022. Dans ce document, le gouvernement a annoncé son intention d'introduire « des mesures législatives ciblées pour renforcer le système de gestion des plaintes extérieur et de mettre en place un organisme externe unique de traitement des plaintes à but non lucratif pour traiter les plaintes des consommateurs impliquant des banques. »<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Budget fédéral du Canada 2022, chapitre 9 : Équité fiscale et gouvernement efficace, disponible à l'adresse <https://budget.gc.ca/2022/report-rapport/chap9-fr.html#2022-2>.

## 2. EXAMEN DE LA GOUVERNANCE

---

Nous avons effectué un examen de la gouvernance de l'OSBI, notamment des entretiens avec la plupart des administrateurs de l'OSBI, un examen des politiques et des procédures de gouvernance et des consultations avec des intervenants externes. Cette section du rapport contient nos constatations, ainsi que des recommandations d'amélioration.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que le conseil d'administration a fait preuve d'un solide respect des principes de bonne gouvernance. En particulier, nous avons observé que le conseil d'administration se caractérisait par de solides processus décisionnels, de solides politiques de nomination des administrateurs et d'évaluation du conseil, un succès démontrable en matière de diversité, une surveillance efficace de la direction et une gestion active des conflits d'intérêts.

La relation entre l'OSBI et le CCCI est un point qui a donné lieu à de nombreuses discussions. Un autre point qui a fait l'objet de nombreux échanges était la meilleure façon d'assurer une représentation juste et significative des différents points de vue des intervenants au sein du conseil. Ces deux questions sont décrites plus en détail ci-dessous. Nous avons également formulé des recommandations sur la composition du conseil d'administration de l'OSBI. Dans l'ensemble, nous sommes d'avis que l'OSBI devrait cesser de nommer certains membres du conseil d'administration par un organisme d'autoréglementation ou un groupe sectoriel particulier, et devrait plutôt se concentrer sur la modification de sa matrice de compétences de manière à inclure une expérience pertinente avec les secteurs industriels et les groupes d'intervenants que l'OSBI dessert. Cet accent mis sur la nomination de personnes possédant les compétences nécessaires pour bien remplir leur rôle d'administrateur, plutôt que de « représentants » exprimant les préoccupations d'un groupe particulier, est conforme aux meilleures pratiques de gouvernance.

### 2.1 Taille, composition et représentation au sein du conseil d'administration

À la fin de notre examen, le conseil est composé de dix membres, le président sortant Jim Emmerton ayant récemment quitté le conseil et la nouvelle présidente Maureen Jensen s'y étant récemment jointe. On dénombre trois représentants sectoriels (chacun candidat de l'ACFM, de l'Association des banquiers canadiens (**ABC**) et de l'OCRCVM) et sept représentants communautaires, dont l'un est le directeur des intérêts des consommateurs. Le poste de directeur des intérêts des consommateurs a été ajouté au conseil en 2020, en partie en réponse à une recommandation de l'examen de 2016.

L'examen de 2016 (qui comprenait une analyse du conseil) a observé qu'avec dix administrateurs, « [la] structure de gouvernance semble importante ». Nous avons interrogé les administrateurs sur la taille du conseil et avons constaté qu'elle ne suscitait aucune préoccupation. Malgré sa taille relativement importante, on avait le sentiment que le conseil fonctionnait bien et qu'il n'était pas nécessaire d'en éliminer des membres. Nous partageons ce point de vue. En particulier, nous avons entendu des commentaires selon lesquels, avec deux comités (Audit et Finances d'une part, et Gouvernance et Ressources Humaines d'autre part) incluant traditionnellement cinq administrateurs de chaque comité ou six/quatre administrateurs de l'un et l'autre comités, la répartition du travail est convenable. De plus, nous avons entendu dire qu'un conseil de plus grande taille permet la diversité (en particulier, la diversité géographique).

### *2.1.1 Procédure de recrutement et de nomination des administrateurs*

Le conseil d'administration de l'OSBI maintient une politique de recrutement des administrateurs complète et solide. Le document contient une déclaration sur la diversité et définit les critères de diversité selon lesquels un candidat sera considéré : compétences/expérience, géographie, sexe et communauté, consommateur et engagement social. Nous recommandons que le conseil envisage d'ajouter d'autres critères dans ses délibérations sur la diversité, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap. Cette approche est conforme aux meilleures pratiques émergentes et représente, par exemple, la norme établie pour les entreprises constituées en vertu de la *loi fédérale du Canada sur les sociétés par actions*.

Le comité de gouvernance et des ressources humaines du conseil dirige la procédure de recrutement. Les candidats aux postes d'administrateur communautaire sont sollicités auprès des membres actuels du conseil d'administration et par le biais d'annonces publiques. Les besoins en compétences du conseil et les considérations relatives à la diversité sont essentiels au processus de sélection. Pour les représentants sectoriels, le Comité contacte l'organisme membre concerné, qui envoie ensuite les noms des candidats pour examen. Pour le directeur des intérêts des consommateurs, la politique stipule que le Comité consulte les groupes de défense des consommateurs pour créer une liste restreinte. Le CCCI est consulté pendant la procédure de recrutement du directeur des intérêts des consommateurs.

### *2.1.2 Représentation des intervenants*

La demande de propositions demandait une analyse pour savoir si le conseil d'administration de l'OSBI avait une représentation juste et significative de ses intervenants.

En règle générale, dix administrateurs siègent au conseil d'administration de l'OSBI. Trois de ces dix administrateurs sont nommés respectivement par l'ACFM, l'OCRCVM et l'ABC. L'un est directeur des intérêts des consommateurs (rôle qui, comme décrit ci-dessous, a été officiellement ajouté au conseil d'administration en 2020). Les autres sont des administrateurs « communautaires/indépendants ». Les administrateurs communautaires qui ont travaillé dans le secteur ont une période de réflexion de deux ans avant de devenir administrateurs. Quel que soit son domaine d'expertise, chaque administrateur agit avec honnêteté et bonne foi au mieux des intérêts de l'OSBI et exerce l'attention, la diligence et la compétence qu'une personne raisonnablement prudente exercerait dans des circonstances comparables, conformément à l'article 6.2(a) des règlements administratifs de l'OSBI et de la Charte des attentes du conseil.

Les membres du conseil étaient d'avis que la structure de gouvernance de l'OSBI représentait adéquatement les intervenants de l'organisation. Au cours de nos consultations externes, nous avons reçu des propositions de réforme du conseil. Nous en abordons quelques-unes ci-dessous.

### *2.1.3 Représentants sectoriels*

Certains représentants sectoriels ont affirmé que tous les secteurs participant au service de l'OSBI n'étaient pas représentés au sein du conseil d'administration de l'OSBI. Plus précisément, nous avons entendu dire que le conseil manquait de représentation pour les courtiers sur le marché non réglementé et les gestionnaires de portefeuilles, et que, du fait de ces lacunes, l'OSBI ne dispose pas de toutes les connaissances requises du secteur.

L'OSBI compte environ 692 sociétés de gestion de portefeuilles et environ 248 sociétés de courtage sur le marché non réglementé. C'est plus que le nombre de courtiers réglementés par l'OCRCVM (environ 170) et de courtiers réglementés par l'ACFM (environ 98), qui ont chacun déjà un représentant au conseil d'administration de l'OSBI. Cependant, les gestionnaires de portefeuilles et les courtiers sur le marché non réglementé représentent une petite fraction en termes de montant d'actifs, de nombre de clients ou de nombre de personnes inscrites par rapport aux courtiers réglementés par l'OCRCVM et l'ACFM (il y a plus de 100 000 représentants inscrits de l'OCRCVM et de l'ACFM, contre environ 5 500 représentants de courtiers sur le marché non réglementé et gestionnaires de portefeuilles au Canada). Pour cette raison, les courtiers sur le marché non réglementé et les gestionnaires de portefeuilles ont des volumes de plaintes relativement faibles et paient une très petite proportion des frais annuels de l'OSBI.

Il nous a été demandé d'envisager de recommander qu'un représentant de courtiers sur le marché non réglementé/gestionnaires de portefeuilles soit officiellement ajouté au conseil d'administration de l'OSBI. Nous recommandons plutôt que l'OSBI envisage : (1) de modifier sa matrice de compétences de manière à inclure une expérience pertinente dans un ou plusieurs secteurs de l'industrie; et (2) de modifier ses règlements administratifs pour supprimer l'exigence selon laquelle les trois représentants sectoriels doivent être nommés par l'OCRCVM, l'ACFM et l'ABC, respectivement, et rechercher plutôt des représentants sectoriels parmi les intervenants sectoriels et par le biais d'annonces publiques. Les représentants sectoriels doivent être sélectionnés en fonction de leurs compétences et de leur expérience dans un ou plusieurs des secteurs de l'industrie desservis par l'OSBI.

Nous pensons que cela serait préférable à l'approche actuelle, car cela laisserait ouverte l'idée d'une rotation de la participation au conseil d'administration entre tous les différents secteurs. Nous pensons également que cette recommandation est logique à la lumière de la fusion prochaine de l'OCRCVM et de l'ACFM en un seul organisme d'autoréglementation chargé de surveiller à la fois les courtiers en placement et en fonds communs de placement, entre autres. Enfin, cet accent mis sur la nomination de personnes possédant les compétences nécessaires pour bien remplir leur rôle d'administrateur, plutôt que de « représentants » exprimant les préoccupations d'un groupe particulier, est conforme aux meilleures pratiques de gouvernance.

Nous pensons également que le conseil d'administration de l'OSBI devrait envisager de participer à des tables rondes annuelles du secteur avec les courtiers sur le marché non réglementé, les gestionnaires de portefeuilles et autres acteurs du secteur pour aider à fournir un dialogue approfondi et significatif entre l'OSBI et les firmes qui y participent. L'OSBI peut profiter de ces tables rondes pour obtenir des commentaires qualitatifs des firmes participantes spécifiques à leur secteur d'activité. Par exemple, une table ronde avec des courtiers sur le marché non réglementé peut permettre de recueillir des commentaires différents de ceux obtenus auprès de membres de l'ACFM.

#### *2.1.4 Représentation des consommateurs*

Lors de nos discussions avec des groupes de consommateurs, nous avons entendu dire que le conseil manquait de représentation adéquate des consommateurs. Lors de l'examen de 2016, il a été recommandé que l'OSBI ajoute un représentant des consommateurs au conseil, ce qui a été fait en 2020. L'ajout du directeur des intérêts des consommateurs a été généralement accepté favorablement et considéré comme un poste efficace pour le conseil, y compris par les membres du conseil eux-mêmes. L'actuelle directrice des intérêts des consommateurs, Wanda Morris, est une ancienne membre du CCCI, bien que cela ne soit pas obligatoire pour ce poste.

Le conseil de l'OSBI a toujours considéré qu'il était essentiel d'écouter l'avis des consommateurs. Même avant la création officielle du rôle de directeur des intérêts des consommateurs, le conseil d'administration de l'OSBI comptait toujours un ou deux administrateurs qui avaient déjà siégé au CCCI (plus récemment, Jim Emmerton et Laura Tamblyn Watts), malgré l'absence d'un rôle officiel de directeur des intérêts des consommateurs.

Pendant notre examen, nous avons évalué s'il devait y avoir trois directeurs des intérêts des consommateurs au sein du conseil, soit un nombre égal à celui des représentants sectoriels et des consommateurs. Les défenseurs des consommateurs pensaient généralement que cela équilibrerait le conseil d'administration, qu'ils jugeaient dominé par les représentants du secteur. D'un autre côté, nous avons entendu dire que la répartition à égalité des représentants pourrait créer des « camps » partisans, ce qui irait à l'encontre du mode de fonctionnement actuel au sein du conseil, où la plupart des décisions sont prises par consensus après une délibération réfléchie et où les administrateurs tiennent généralement compte des points de vue servant les meilleurs intérêts de l'OSBI, et non de groupes d'intervenants individuels.

Comme indiqué ci-dessus, nous pensons que l'OSBI devrait passer à un conseil d'administration sans exigences catégorielles spécifiques concernant le nombre d'administrateurs sectoriels et communautaires, et que les nominations devraient reposer uniquement sur la matrice modifiée des compétences du conseil. L'OSBI devrait déterminer si la nomination des membres du conseil uniquement sur la base de la matrice de compétences modifiée pourrait assurer une représentation juste et significative au sein de son conseil et des comités des différents intervenants. Il est essentiel que le conseil d'administration de l'OSBI ait une vision claire des enjeux et des perspectives pertinents pour tous ses intervenants. Bien que les intervenants du secteur et les représentants des consommateurs aient souvent des points de vue très différents, ils ont tous le même intérêt à ce que les différends soient résolus de manière efficace et à ce que le secteur des services financiers soit efficace et digne de confiance.

Nous pensons qu'un système de nominations fondé sur la matrice de compétences modifiée est le meilleur moyen d'y parvenir. Ce type de système mettrait l'accent sur l'importance de l'impartialité et de l'indépendance de l'OSBI (et sur son impartialité et son indépendance perçues par les intervenants) et éliminerait toute inférence selon laquelle les administrateurs pourraient profiter de leur poste pour représenter un groupe d'intervenants particulier. Ce type de système aurait également l'avantage de permettre une plus grande flexibilité dans les rendez-vous, selon les besoins de l'OSBI à tout moment donné.

Nous pensons également que le conseil d'administration de l'OSBI devrait envisager de participer à des tables rondes annuelles avec des consommateurs et des investisseurs pour aider le conseil à recueillir efficacement les commentaires et les points de vue de ces intervenants.

### *2.1.5 CCCI*

Le CCCI a été créé en 2010 avec pour mandat de fournir au conseil d'administration de l'OSBI les points de vue des consommateurs et de donner des conseils sur la gouvernance et les questions opérationnelles du point de vue des consommateurs. Le CCCI soulève de manière proactive les problèmes auprès de l'OSBI, alertant la direction des difficultés auxquelles les consommateurs sont confrontés lorsqu'ils utilisent les services des membres de l'OSBI ou traitent avec l'OSBI même. Il fournit également des conseils d'expert sur divers sujets pertinents, notamment la politique sociale, les questions d'égalité et d'accessibilité et les problèmes liés à l'expérience des clients.

Les membres sont nommés de toutes les régions du Canada. L'appel à candidatures 2020 recherchait des candidats ayant un intérêt et une expérience dans la défense des consommateurs. Les candidats postulent auprès du CCCI par l'intermédiaire du Comité de la gouvernance et des ressources humaines du conseil d'administration de l'OSBI. Le CCCI se réunit au moins une fois par trimestre. Au cours de la période de cinq ans, le CCCI a effectué d'importantes réalisations, notamment :

1. travailler avec le conseil d'administration de l'OSBI pour nommer le premier directeur officiel des intérêts des consommateurs de l'OSBI;
2. fournir des commentaires sur diverses politiques et procédures, notamment la déclaration de l'OSBI sur les normes de rapidité d'enquête;
3. contribuer à la réponse de l'OSBI à la consultation du groupe de travail sur la modernisation des marchés financiers et au rapport sur les personnes âgées de l'OSBI, entre autres projets;
4. recommander des améliorations au site Web de l'OSBI, aux documents publiés et à sa communication des calculs des pertes; et
5. examiner la procédure de gestion des plaintes de l'OSBI.

De plus, le CCCI participe au processus annuel de planification stratégique du conseil.

Le CCCI est régi par un énoncé des attentes (le plus récent a été approuvé par le conseil d'administration en 2019).

***Droit à une opinion indépendante*** – *Le CCCI étant un organisme consultatif auprès du conseil d'administration de l'OSBI, tout rapport ou document de position officiel produit par le CCCI doit être transmis au conseil d'administration pour examen, action et publication, selon ce que ce dernier estime approprié. Toute documentation élaborée par le CCCI pour le conseil d'administration restera confidentielle. Les documents retenus pour publication seront examinés et approuvés par l'agent de liaison du CCCI, l'ombudsman et chef de la direction, ainsi que par le président du conseil d'administration. Néanmoins, il est entendu et admis que les membres du CCCI sont des militants qui ont le droit de s'exprimer librement, à condition que les membres n'utilisent aucune information confidentielle ou information obtenue uniquement du fait de leur adhésion au CCCI dans l'expression de leurs opinions et positions personnelles.*

Au cours de notre conversation avec le CCCI, il est devenu clair que ses membres souhaitent avoir une voix plus forte et plus indépendante. Nous avons compris que cela signifiait qu'ils souhaitaient ressembler davantage au Groupe consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (le **GCI de la CVMO**), qui est opérationnellement indépendant de la CVMO et s'engage par conséquent dans une défense plus large et plus publique.

D'autres intervenants nous ont dit que le Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO lui-même peut défendre efficacement les questions que le CCCI souhaiterait défendre. Ces intervenants soutiennent que le CCCI n'a pas été conçu comme un Groupe consultatif des investisseurs, mais plutôt comme un comité consultatif du conseil d'administration.

En recherchant davantage d'autorité et d'indépendance, le CCCI fait face à deux défis de conception majeurs. Le premier, comme mentionné ci-dessus, est qu'il est constitué en tant que

comité consultatif. Le second est que l'OSBI n'est pas un organisme de réglementation. Le Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO a un mandat solide en partie parce qu'il est issu d'un organisme de réglementation qui a le pouvoir d'établir des règles, le pouvoir de conformité et le pouvoir d'exécution, le tout imprégné d'une compétence d'intérêt public. Le statut de l'OSBI en tant qu'ombudsman des services financiers a une portée plus limitée et, par conséquent, le statut du CCCI en tant que comité consultatif auprès de l'OSBI a une portée plus restreinte.

Il ressort clairement de nos rencontres que la relation entre l'OSBI et le CCCI doit être clarifiée. Nous croyons que le problème majeur entre le conseil d'administration de l'OSBI et le CCCI est qu'ils ont des points de vue différents sur le rôle que l'OSBI devrait jouer sur les marchés financiers canadiens. Plus précisément, il semble que le CCCI souhaite que l'OSBI agisse davantage comme un défenseur des consommateurs, et le conseil d'administration de l'OSBI ne pense pas qu'il soit approprié que l'OSBI le fasse compte tenu de son mandat. De plus, nous avons entendu dire que le CCCI n'utilise pas son temps avec le conseil d'administration de l'OSBI de manière constructive, soulevant les mêmes problèmes (comme le manque de pouvoir contraignant de l'OSBI) à plusieurs reprises lors de multiples réunions. Cela a mené à une impasse dans les communications entre le conseil d'administration de l'OSBI et le CCCI, et a limité l'efficacité du CCCI de façon plus générale.

Le but du CCCI est d'aider le conseil d'administration de l'OSBI, et il agit à la discrétion du conseil d'administration de l'OSBI. Nous croyons que le CCCI pourrait apporter davantage de valeur au conseil d'administration de l'OSBI si les rôles et responsabilités respectifs des parties étaient clarifiés dans l'énoncé des attentes. Plus précisément, l'énoncé des attentes devrait définir plus clairement le rôle du CCCI en tant que comité consultatif et indiquer explicitement que le conseil d'administration de l'OSBI n'est pas tenu d'accepter une recommandation faite par le CCCI. Le conseil d'administration de l'OSBI et le CCCI pourraient également travailler ensemble pour définir le rôle que le CCCI jouera lors des réunions du conseil d'administration de l'OSBI et devraient envisager d'officialiser cet arrangement. Par exemple, le CCCI pourrait faire une présentation au conseil d'administration de l'OSBI sur un problème de consommation particulier lors de toutes les autres réunions du conseil d'administration. La définition de ce niveau de détail dans l'énoncé des attentes peut permettre au conseil d'administration de l'OSBI et au CCCI d'avoir une compréhension commune de leurs rôles et responsabilités respectifs, et peut améliorer les communications entre les parties et la valeur ajoutée que le CCCI apporte finalement à l'OSBI.

Cependant, il appartient en fin de compte au conseil d'administration de l'OSBI de déterminer si le CCCI remplit son objectif en aidant le conseil d'administration et si son existence continue est nécessaire pour que le conseil d'administration de l'OSBI comprenne adéquatement et efficacement les points de vue des consommateurs et des investisseurs, en particulier si l'OSBI choisit de mettre en œuvre la structure de gouvernance actualisée recommandée ci-dessous.

### **Recommandation**

Le conseil d'administration de l'OSBI devrait réaliser un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon de s'assurer que les intérêts des principaux intervenants sont le plus efficacement pris en compte dans la surveillance et la prise de décision du conseil.

En particulier, le conseil d'administration de l'OSBI devrait :

- ajouter d'autres critères aux délibérations sur la diversité du comité de gouvernance et des ressources humaines aux fins de recrutement, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap;
- passer à un conseil d'administration sans exigences catégorielles spécifiques concernant le nombre d'administrateurs sectoriels et communautaires, et modifier ses règlements administratifs pour abroger l'exigence selon laquelle les administrateurs sectoriels doivent être nommés par l'OCRCVM, l'ACFM et l'ABC, respectivement;
- modifier et actualiser sa matrice de compétences et l'utiliser comme base de recrutement pour s'assurer que les administrateurs possèdent les aptitudes et les compétences nécessaires pour superviser efficacement l'OSBI. La matrice des compétences doit inclure une expérience dans l'éventail des secteurs d'activité pertinents abordés dans cette section, ainsi que les points de vie importants de consommateurs et d'investisseurs; la diversité géographique et linguistique, ainsi que la diversité des origines doivent également être explicitement prises en compte;
- organiser des tables rondes avec les acteurs du secteur et les consommateurs, notamment des groupes de défense pour les deux, afin de recueillir leurs points de vue et opinions sur des questions clés d'importance pour l'OSBI, ainsi que les évolutions et tendances actuelles; et
- à la lumière de ce qui précède, examiner attentivement la nécessité ou l'utilité de continuer à avoir un CCCI, étant donné que la structure de gouvernance recommandée décrite ci-dessus donnera lieu à un conseil d'administration de l'OSBI assurant une représentation équilibrée du secteur et des investisseurs et où le conseil d'administration de l'OSBI sera en mesure de recueillir les commentaires des intervenants du secteur et des consommateurs par d'autres moyens.

## **2.2 Tenir la chef de la direction et ombudsman responsable**

L'une des principales responsabilités du conseil est de tenir la chef de la direction et ombudsman, ainsi que l'équipe de direction responsables. D'après nos entretiens avec les administrateurs, nous avons constaté que la procédure de surveillance était solide. Le conseil d'administration procède à des examens trimestriels de la chef de la direction et ombudsman et a des discussions franches avec elle tous les trimestres pour discerner son point de vue sur le fonctionnement de l'organisation et pour partager les points de vue des administrateurs à ce sujet. La chef de la direction et ombudsman fournit des rapports écrits détaillés au conseil d'administration couvrant divers sujets liés à la performance opérationnelle de l'organisation. Nous avons examiné un échantillon représentatif de ces rapports et nous les avons trouvés exhaustifs et complets.

Nous remarquons que le conseil d'administration s'est félicité de la performance de la chef de la direction et ombudsman en poste et de son équipe de direction.

## 2.3 Structure et procédure du conseil

### 2.3.1 Structure du comité

Les administrateurs nous ont confié que la structure du conseil servait les intérêts d'une bonne gouvernance pour l'organisation. Comme mentionné ci-dessus, le conseil d'administration comprend deux comités : Finances et vérification; ainsi que Gouvernance et ressources humaines.

### 2.3.2 Prise de décision

Les administrateurs estimaient que le conseil fonctionnait généralement bien et qu'il s'acquittait efficacement de ses responsabilités. Le président du conseil s'efforce de faire entendre la voix de tous les administrateurs. Le conseil prend des votes, mais son processus décisionnel s'appuie sur le consensus, les administrateurs discutant des problèmes, donnant leur avis et parvenant généralement à un consensus sur une décision. Ce n'est pas inhabituel pour les conseils d'administration de diverses organisations. La qualité de la prise de décision a sans aucun doute été favorisée par une solide assiduité. Entre 2017 et 2020, on n'a compté que trois cas d'absence d'un administrateur à une réunion du conseil.

### 2.3.3 Résolution des conflits d'intérêts

Les groupes de consommateurs ont soulevé des problèmes de conflits d'intérêts avec des administrateurs du secteur, en particulier lorsque leurs anciens employeurs ou leurs employeurs actuels sont parties prenantes dans des dossiers déposés auprès de l'OSBI. Le CCCI a observé que certains administrateurs pourraient recevoir des pensions de sociétés et de banques membres de l'OSBI.

Chaque année, les administrateurs de l'OSBI signent une reconnaissance du code de conduite des administrateurs de l'OSBI, qui aborde la résolution des conflits d'intérêts. Les administrateurs qui déclarent un conflit d'intérêts sont autorisés à présenter leurs points de vue et sont ensuite invités à quitter la salle du conseil pour que le reste du conseil discute et prenne une décision.

Dans la politique de recrutement des administrateurs, l'OSBI stipule qu'un seul administrateur du secteur peut être administrateur, dirigeant ou employé d'un prestataire de services financiers ou d'une société affiliée en particulier. Nous sommes d'avis que l'OSBI gère activement et de manière appropriée les conflits d'intérêts.

### 3. EXAMEN DES DOSSIERS

Comme mentionné ci-dessus, nous avons examiné 74 dossiers sélectionnés au hasard dans le cadre de cette évaluation indépendante. La décomposition selon l'issue de chaque dossier est décrite dans le tableau ci-dessous. Bon nombre de nos observations sont incluses dans ce rapport, en particulier la section qui traite du Règlement sur les réclamations. Des discussions détaillées sur la rapidité et la proportionnalité des décisions seront abordées ultérieurement, par exemple. Dans cette section, nous discuterons des conclusions générales et de quelques observations spécifiques.

**Tableau 1 : Décomposition des dossiers portant sur des différends bancaires examinés**

Type de dossier	Nombre
Dossier rejeté - hors mandat (général)	5
Dossier rejeté – hors mandat (période de prescription de 6 ans)	4
Dossier rejeté - conforme au mandat	30
Dossier rejeté - conforme au mandat (retrait du consommateur)	5
Dossier rejeté - conforme au mandat (le consommateur n'a pas achevé l'ouverture du dossier)	2
Règlement avant enquête	5
Règlement - non financier	5
Règlement ou recommandation égal ou inférieur au montant initialement proposé par la firme	8
Règlement ou recommandation supérieur au montant initialement proposé par la firme	2
Règlement ou recommandation – aucune offre initialement faite par la firme	8

#### 3.1 Procédure de traitement des plaintes de l'OSBI

##### 3.1.1 Recueil des plaintes

Les consommateurs peuvent soumettre des plaintes à l'OSBI par l'intermédiaire de son site Web, par courriel ou par téléphone. Lorsqu'un consommateur contacte l'OSBI avec une plainte non résolue concernant une banque, la plainte passe par la procédure de recueil des plaintes de l'OSBI. Au cours de cette procédure, un agent d'évaluation des dossiers (différent de l'enquêteur qui enquête finalement sur la plainte, s'il est déterminé qu'elle relève du mandat de l'OSBI) détermine si la plainte relève ou non du mandat de l'OSBI. Pour déterminer si une plainte relève du mandat de l'OSBI, l'agent d'évaluation des dossiers confirmera, entre autres, que :

1. l'un des événements suivants s'est produit : (1) 90 jours se sont écoulés depuis que le consommateur s'est plaint auprès de la banque et cette dernière n'a pas fourni de réponse définitive; ou (2) la banque a communiqué une réponse définitive, dont le consommateur n'est pas satisfait;

2. le consommateur n'a pas attendu plus de 180 jours après avoir reçu une réponse définitive écrite de la part de la banque pour transmettre sa plainte à l'OSBI;
3. la plainte est présentée à l'encontre d'une banque participante et concerne la prestation d'un service financier;
4. la plainte a été déposée dans le délai de prescription de six ans de l'OSBI;
5. le consommateur n'a pas engagé de procédures judiciaires simultanées ou les parties n'ont pas déjà conclu un accord; et
6. la plainte n'est pas matériellement liée aux politiques et pratiques de gestion des risques d'une banque, car celles-ci ne relèvent pas du mandat de l'OSBI conformément à celui-ci. Nous notons cependant que l'OSBI peut enquêter sur la manière dont ces politiques et pratiques ont été mises en œuvre (par exemple, l'OSBI peut conclure que la décision d'une banque était biaisée, incomplète ou non conforme à ses propres politiques et pratiques).

S'il est déterminé que la plainte est hors mandat, le consommateur est informé des motifs. S'il est déterminé que la plainte est conforme au mandat, le consommateur est invité à soumettre un formulaire de consentement signé et les documents pertinents concernant la plainte. Une demande est également faite à la banque de fournir toute sa documentation pertinente, y compris la lettre de clôture qu'elle a envoyée au consommateur.

L'OSBI doit souvent examiner les documents pertinents afin de déterminer si une plainte relève du mandat de l'OSBI (par exemple, lorsqu'une documentation est requise pour déterminer si la plainte a été déposée dans le délai de prescription de six ans de l'OSBI). Dans ces cas, la demande de document précède la détermination hors mandat.

Si une plainte est jugée hors mandat, un avis écrit est envoyé au consommateur dans les 30 jours suivant la réception par l'OSBI de tous les renseignements pertinents pour l'évaluation de la plainte. S'il est déterminé qu'une plainte relève du mandat de l'OSBI ou si la question du mandat nécessite une enquête avant de pouvoir être déterminée, la plainte est confiée à un enquêteur. Presque tous les enquêteurs de l'OSBI ont une expertise dans le traitement des plaintes dans plusieurs secteurs. Cependant, dans la mesure du possible, l'OSBI essaie d'attribuer les dossiers aux enquêteurs en fonction de leurs antécédents particuliers et de leurs domaines d'expertise.

### *3.1.2 Enquête*

Au cours de la phase d'enquête, entre autres, l'enquêteur examine les documents reçus des parties, interroge les parties individuellement, effectue des recherches et des analyses, a d'autres discussions avec les parties et calcule les pertes. Tout cela se fait sous la supervision d'un responsable, qui est tenu au courant et fournit des conseils sur les questions soulevées par la plainte, le plan de l'enquêteur pour enquêter sur la plainte et les conclusions finales de l'enquêteur concernant la responsabilité et le montant de l'indemnisation.

Si l'enquêteur, en consultation avec le responsable du dossier, détermine qu'une indemnisation n'est pas justifiée, il informe le client et la banque de la décision par une lettre de clôture énonçant les motifs et le dossier est clos.

Si l'enquêteur, en consultation avec le responsable du dossier, détermine qu'une indemnisation est justifiée, la procédure passe à l'étape du règlement facilité/de la recommandation.

### 3.1.3 Règlement facilité/Recommandation

Au cours de cette étape, différentes issues sont possibles :

1. si la banque et le consommateur s'entendent sur le montant de l'indemnisation due au consommateur, le dossier est clos sans que l'OSBI envoie de rapport d'enquête;
2. si la banque et le consommateur ne s'entendent pas sur le montant de l'indemnisation due au consommateur, un rapport d'enquête est rédigé et révisé par des pairs. L'enquêteur fournit un projet de rapport d'enquête aux deux parties pour commentaires. L'enquêteur, en consultation avec le responsable du dossier, examine si des commentaires quelconques des parties influent sur ses conclusions initiales et termine le rapport d'enquête en formulant la recommandation d'indemnisation de l'OSBI;
3. si la banque et le consommateur acceptent la recommandation, le dossier est clos;
4. si le consommateur n'accepte pas la recommandation, il peut poursuivre sa plainte auprès d'autres forums (*par exemple*, contentieux formel); et
5. si la banque n'accepte pas la recommandation, l'OSBI publie le nom de la banque, les conclusions de l'enquête et l'issue du dossier.

Presque toutes les plaintes relatives à des services bancaires pour lesquelles une indemnisation est recommandée sont actuellement résolues par le biais de la procédure de règlement facilité qui a lieu avant la recommandation finale.

L'OSBI s'efforce (et le fait) de clore la plupart des dossiers portant sur des différends bancaires en moins de 60 jours et presque tous les dossiers portant sur des litiges bancaires en moins de 90 jours à compter de la date à laquelle l'OSBI dispose de toutes les informations nécessaires pour enquêter sur la plainte et à laquelle le dossier est confié à un enquêteur.

### 3.1.4 Réexamen

Si un consommateur n'est pas satisfait de la décision de l'OSBI, il peut demander un réexamen de la décision dans les 30 jours suivant la date de la lettre de clôture. Lorsqu'un consommateur demande un réexamen, l'un des cinq agents en charge des réexamens de l'OSBI :

1. accuse réception de la demande de réexamen dans les cinq jours ouvrables;
2. examine les informations fournies par le consommateur et, le cas échéant, contacte celui-ci pour obtenir de plus amples informations; et
3. informe le consommateur de la décision définitive et en explique les motifs par écrit dans les 45 jours suivant l'attribution de la demande.

Les agents en charge des réexamens sont tous des enquêteurs principaux ayant une expertise dans les procédures de l'OSBI et n'ont jamais été impliqués dans le dossier. Généralement, l'OSBI ne modifie sa décision initiale que si :

1. l'agent en charge du réexamen conclut que l'enquêteur a négligé des informations importantes, n'a pas abordé les questions importantes soulevées par le consommateur ou a commis une erreur importante dans l'analyse des informations; ou
2. l'OSBI reçoit des informations auparavant indisponibles qui l'amènent à formuler une recommandation différente.

## 3.2 Observations de l'examen des dossiers

### 3.2.1 Procédure d'examen des dossiers et observations générales

Pour chaque dossier, nous avons examiné la documentation complète, notamment toute la documentation fournie par le consommateur et la banque à l'OSBI. Cette documentation comprenait, par exemple, la plainte déposée initialement par le consommateur auprès de la banque et sa plainte auprès de l'OSBI, la réponse de la banque à la plainte du consommateur et les documents concernant le compte. Nous avons également examiné les documents d'enquête interne de l'OSBI, notamment les plans d'enquête, les notes d'entretien, la correspondance avec les parties et les lettres de clôture. Dans la mesure où nous avions des questions, nous avons pu demander des éclaircissements à l'OSBI.

Les différends bancaires portés devant l'OSBI comprenaient des dossiers liés à la fraude, aux rétrofacturations et aux services défectueux, entre autres.

Notre mandat, lors de l'examen des dossiers, n'était pas nécessairement de demander si nous étions d'accord avec toutes les constatations, mais de déterminer si, une fois ces constatations faites, elles étaient étayées par des preuves et étaient raisonnables.

Nous avons été impressionnés par la façon dont l'OSBI traite les cas. D'après notre examen des dossiers, nous avons conclu que l'OSBI a suivi les procédures appropriées. Sous réserve de certaines recommandations d'amélioration formulées dans ce rapport, nous avons constaté que :

1. l'OSBI traitait les plaintes rapidement;
2. les enquêteurs ont été en mesure de mettre au jour les principaux enjeux d'une plainte;
3. les enquêteurs étaient capables de mener des entretiens et d'évaluer la crédibilité;
4. les enquêteurs ont demandé des informations complémentaires, le cas échéant, et ont tenu les parties informées des progrès de l'enquête;
5. les enquêteurs ont été francs avec les parties sur le fond de l'affaire et ont bien expliqué leur point de vue le plus tôt possible;
6. les motifs de l'OSBI étaient justes, proportionnés et expliqués dans un langage simple; et
7. les conclusions de l'OSBI étaient bien justifiées par les preuves.

### 3.2.2 Délai de prescription de l'OSBI

L'OSBI a actuellement un délai de prescription de six ans. En d'autres termes, l'OSBI n'examinera une plainte que si le consommateur a déposé la plainte auprès de la banque dans les six ans après qu'il a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance du problème.

Nous avons examiné cinq dossiers jugés hors mandat en raison de l'expiration du délai de prescription. Dans la plupart des cas, le dossier avait clairement dépassé le délai de prescription de six ans. Cependant, nous savons que certains dossiers se situent dans la zone grise, où le respect du délai de prescription par le consommateur peut être vraiment discutable. Dans ce contexte, la modification du délai de prescription ou de son application a intéressé les groupes de consommateurs lors de nos consultations auprès des intervenants.

Nous ne croyons pas que le délai de prescription devrait être supprimé et remplacé par une pure norme de « délai raisonnable », comme l'a suggéré un intervenant, où le caractère raisonnable pourrait, selon les circonstances, être bien supérieur à six ans. Bien que cela ait un certain mérite

et que nous l'ayons examiné avec soin, il existe une justification politique solide pour les délais de prescription qui doivent être respectés, à savoir « d'assurer la certitude et l'irrévocabilité » pour les répondants.<sup>4</sup>

Nous avons examiné les conseils que reçoivent les enquêteurs de l'OSBI et nous les avons trouvés exhaustifs et faciles à comprendre. En particulier, les directives contiennent une analyse détaillée de la norme subjective du délai de prescription de l'OSBI, y compris des exemples pour aider à illustrer les situations auxquelles les enquêteurs pourraient être confrontés.

La plupart des plaintes de consommateurs que nous avons examinées ont été déposées à la fois dans le délai de prescription de l'OSBI et dans le délai de prescription civil. Ainsi, si les consommateurs obtenaient un résultat insatisfaisant dans le cadre de la procédure de l'OSBI, ils pouvaient toujours demander une indemnisation au civil. Les lettres de clôture communiquées aux consommateurs contiennent un texte expliquant le délai de prescription civil. Cependant, nous avons constaté que ces informations n'étaient pas suffisamment détaillées. Plus précisément, bien que la lettre de clôture établisse à juste titre qu'il existe des délais de prescription, elle n'indique pas toujours exactement ce qu'est cette période ou ne fait pas mention de ce que le consommateur « aurait dû savoir », ce qui peut rendre un délai de prescription plus court que ce à quoi un consommateur profane pourrait s'attendre. Nous recommandons que l'OSBI ajoute un complément d'information sur les délais de prescription aux lettres de clôture. Bien que la note d'orientation interne de l'OSBI sur les délais de prescription déconseille de fournir des informations sur les délais de prescription, car cela constituerait un « avis juridique », nous pensons que l'OSBI peut et doit être transparent dans ses lettres de clôture quant à ses conclusions concernant le délai de prescription dans un cas particulier, surtout si l'OSBI a conclu que le dossier devait être rejeté en raison de l'expiration du délai de prescription.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait ajouter un complément d'information sur les délais de prescription aux lettres de clôture envoyées aux consommateurs. En particulier, l'OSBI devrait inclure :

- des informations sur les délais de prescription dans chaque province; et
- une mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » pour les délais de prescription.

### **3.2.3 Plans d'enquête**

Presque tous les dossiers que nous avons examinés comprenaient un plan d'enquête. Ce document, globalement, est préparé par l'enquêteur avant l'enquête et décrit la plainte, la réponse initiale de la banque, les arguments des parties et leurs forces et faiblesses, les questions essentielles à déterminer et parfois des évaluations préliminaires du dossier.

L'OSBI dispose actuellement de deux modèles pour ses plans d'enquête. Le modèle utilisé pour un cas donné dépend de la complexité et de l'objet du cas et de l'expérience de l'enquêteur. Sur la base de ces mêmes considérations, certains plans d'enquête sont traités comme des

---

<sup>4</sup> Katherine T Di Tomaso, Limitations Act Chapters, 1. Definitions/Basic Limitation Period, Sections 1-5 ET Ultimate Limitation Periods/No Limitation Periods/General Rules/Transition, Sections 15-24 dans *Civil Procedure and Practice in Ontario*, Noel Semple (ed.), Canadian Legal Information Institute, 2021 CanLII Docs 2093, <https://canlii.ca/t/tbjv>.

documents évolutifs, mis à jour avec des notes et des observations tout au long de la procédure, contrairement à d'autres. L'OSBI permet une certaine souplesse dans ses plans d'enquête afin de permettre leur adaptation à la nature du cas et de favoriser l'efficacité.

### 3.2.4 Entretiens et évaluation de la crédibilité

D'après notre examen des dossiers, il semble que l'OSBI mène des entretiens dans la plupart des cas, mais pas tous, qui sont déterminés comme relevant du mandat de l'OSBI. L'OSBI détermine s'il convient de mener un entretien en fonction de son objectif fondamental d'être efficace et de n'employer que les étapes d'enquête nécessaires pour déterminer les faits et recommander un résultat juste. Par conséquent, nous avons observé des cas où des entretiens ont été menés avec les deux parties, et certains où l'enquêteur de l'OSBI a déterminé que seul un entretien avec le consommateur était nécessaire pour parvenir à un résultat juste.

Bien qu'il y ait une limite à l'analyse des qualités d'un entretien à partir des notes des enquêteurs, nous avons généralement constaté que les entretiens se sont bien déroulés. Les enquêteurs ont posé des questions d'approfondissement, remis en question les preuves et relevé les incohérences là où elles existaient. Ils ont été francs avec les parties au sujet de leur évaluation du dossier, en gérant les attentes et en notant où ils avaient de la difficulté à accepter un argument d'une partie.

Fait important, nous avons observé que les enquêteurs ont bien expliqué le mandat et la procédure d'enquête aux consommateurs lors de l'entretien. De nombreux dossiers semblaient utiliser des modèles de remarques d'introduction, où l'enquêteur expliquait le rôle de l'OSBI, ce qu'il pouvait et ne pouvait pas faire et quel serait la procédure d'enquête. À la fin, les enquêteurs ont passé en revue toutes les questions du consommateur et ont expliqué les prochaines étapes de la procédure. L'entretien est apparu comme une méthode clé pour transmettre des informations sur la procédure aux consommateurs.

Nous avons également observé qu'une évaluation de la crédibilité était nécessaire dans de nombreux cas. L'OSBI a une note d'orientation détaillée pour ses enquêteurs sur l'évaluation de la crédibilité. Dans les dossiers que nous avons examinés, nous avons été impressionnés par la capacité des enquêteurs à évaluer la crédibilité des parties. Les enquêteurs nous ont dit qu'ils s'appuyaient généralement sur les premiers récits des deux parties, *c'est-à-dire* les récits les plus proches des événements en question. Lorsqu'ils relèvent des incohérences, les enquêteurs les sondent et doivent finalement faire leur choix entre le consommateur et la banque dans une situation de type « il/elle a dit-il/elle a dit ». Dans ces dossiers, nous avons remarqué que les enquêteurs utilisaient toutes les preuves documentaires dont ils disposaient pour tester la crédibilité des parties, sondant les incohérences et confirmant les récits par rapport à la documentation.

Il ressort de nos entretiens avec les enquêteurs qu'ils ont noté que les évaluations de crédibilité peuvent être difficiles au téléphone. C'est ainsi que les entretiens sont menés. En fin de compte, un enquêteur a déclaré qu'il s'agissait de « faire preuve de bon jugement », mais d'autres ont souligné que la conclusion devait répondre à un « pourquoi ». Nous pensons que le recours à la vidéoconférence améliorera considérablement la capacité des enquêteurs à déterminer la crédibilité. Bien qu'il puisse encore s'agir, en fin de compte, de « faire preuve de bon jugement », les enquêteurs auront au moins la possibilité d'observer la communication non verbale des consommateurs et des représentants de la banque.

## Recommandation

L'OSBI devrait mener des entretiens avec les consommateurs et les banques sur une plateforme de vidéoconférence, ce qui permettra une évaluation plus solide de la crédibilité.

### 3.2.5 Lettres de clôture

À la fin d'une enquête, l'OSBI remet une lettre de clôture au consommateur et à la banque. Depuis l'examen de 2016, l'OSBI a investi beaucoup de temps, d'attention et de formation dans son initiative visant à user d'un langage simple dans ses lettres de clôture. Nous avons entendu des commentaires positifs d'un certain nombre d'intervenants sur la qualité des lettres de clôture de l'OSBI et notons que certains des intervenants du secteur de l'OSBI ont depuis adopté des styles similaires dans leurs communications.

Nous avons été très impressionnés par la qualité des lettres de clôture de l'OSBI. Elles contiennent des informations exposées dans un langage simple décrivant clairement la plainte, les problèmes, la décision de l'OSBI sur chaque problème et les motifs (y compris les preuves documentaires ou autres) sur lesquels l'organisation s'est appuyée pour prendre ces décisions. Elles sont claires, bien argumentées et faciles à comprendre. Elles contiennent également des informations sur la procédure de réexamen et informent les consommateurs sur leurs droits (p. ex., intenter une action en justice) et sur l'existence d'un délai de prescription.

### 3.2.6 Réexamen

Après l'examen de 2016, l'OSBI a mis en place une nouvelle procédure de réexamen pour les placements et les opérations bancaires. Conçue comme une sorte d'appel, elle permet aux enquêteurs chevronnés qui n'ont jamais vu un dossier auparavant de prendre en considération les préoccupations soulevées par le consommateur contestant le résultat de l'enquête. Si l'OSBI se voit octroyer un pouvoir exécutoire qui comprend un droit d'appel pour les parties, la procédure de réexamen ne sera probablement plus nécessaire. Par conséquent, tous les commentaires ci-dessous sont formulés dans le contexte du système actuel et ne s'appliqueront probablement pas dans le cas où un pouvoir exécutoire serait accordé.

Les agents en charge des réexamens sont des enquêteurs expérimentés qui maîtrisent les procédures de l'OSBI et les affaires que l'OSBI traite. Les enquêteurs les plus expérimentés-3s peuvent se voir confier le réexamen de dossiers en plus de leur travail habituel, mais ils ne peuvent être impliqués dans aucun dossier qui leur est soumis pour réexamen. Les responsables ne sont pas impliqués dans les questions de réexamen. Au lieu de cela, la procédure est supervisée par un adjoint de l'ombudsman. Bien que le retrait des responsables de la procédure soit une étape importante pour s'assurer qu'il n'y a pas d'opinions ou de réflexions préalables sur un dossier, les adjoints de l'ombudsman examinent les dossiers à un niveau supérieur avec les responsables. Il est donc possible qu'ils aient déjà entendu les faits.

Nous avons beaucoup réfléchi au programme de réexamen des dossiers de l'OSBI. Nous avons passé en revue plusieurs dossiers qui ont fait l'objet d'un réexamen et nous avons discuté de la procédure avec les intervenants, la haute direction et les enquêteurs de l'OSBI.

Lors de notre examen des dossiers, nous avons remarqué que la plupart des réexamens ne comportaient pas d'entretiens avec les parties. Dans l'ensemble, les agents en charge des

réexamens avaient tendance à se fier aux notes d'entretien (si des entretiens avaient eu lieu) et à d'autres documents produits ou créés au cours de l'enquête initiale. Nous ne pensons pas que des entretiens doivent être menés à chaque réexamen, donc ce n'était pas une préoccupation. Nous notons que nous n'avons examiné qu'un seul cas où le réexamen a abouti.

Cependant, les lettres concernant la décision rendue à l'issue du réexamen ne contenaient pas d'informations adéquates pour les parties. Souvent, la lettre présentée aux parties contenait peu d'informations au-delà de la décision - la plupart des réexamens ont confirmé la décision initiale. Ces lettres de clôture doivent contenir des informations supplémentaires pour les parties. L'inclusion d'un complément d'information montrera aux parties ce que l'agent en charge du réexamen a fait lors de son examen et pourquoi il est arrivé à la conclusion donnée. Cela accroîtra la confiance dans l'OSBI et les marchés financiers.

### **Recommandation**

Les lettres de clôture de réexamen de l'OSBI doivent contenir des informations supplémentaires concernant la procédure entreprise par l'agent en charge du réexamen et la description plus en détail des motifs concernant la confirmation ou l'annulation de la décision initiale.

Lors de nos consultations auprès des intervenants, nous avons entendu dire que la procédure de réexamen manque de légitimité. Un intervenant a fait remarquer que cette procédure ne pouvait pas être légitime tant que « l'OSBI examinait l'OSBI ». Un autre l'a décrit comme l'OSBI « examinant ses propres notes ». En même temps, nous sommes conscients des arguments selon lesquels, pour que l'OSBI demeure gratuit et efficace pour les consommateurs, un certain degré d'informalité devrait être maintenu et qu'une procédure d'appel externe plus formelle créerait un fardeau pour les consommateurs et ferait pencher la balance en faveur des banques, qui ont plus de ressources.

Nous avons envisagé de recommander à l'OSBI d'adopter une procédure de réexamen externe avec un panel d'entrepreneurs à temps partiel ayant une expertise dans le règlement des différends dans le secteur des valeurs mobilières. Cependant, le but de la procédure de réexamen actuelle est de fournir une assurance fondamentale d'équité dans le cas où l'un des enquêteurs de l'OSBI aurait fait preuve de négligence ou de parti pris ou aurait autrement commis une erreur importante. La procédure fournit également une vérification secondaire de l'assurance de la qualité et des commentaires que l'OSBI utilise pour améliorer ses services. Bien qu'imparfaite, la procédure de réexamen actuelle a été conçue pour être adaptée à cet objectif. L'adoption d'une procédure externe aurait d'importantes répercussions sur les ressources de l'OSBI (on recense plus de 100 cas de réexamen l'an dernier seulement) et augmenterait donc les coûts pour ses firmes participantes. Nous ne croyons pas que les gains minimaux de légitimité qui peuvent découler d'une procédure de réexamen externe puissent être justifiés dans les circonstances. Il est aussi important de se rappeler qu'on n'empêche pas un consommateur participant à la procédure de l'OSBI et non satisfait du résultat de transmettre sa plainte aux tribunaux ou auprès de tout autre forum approprié.

## 4. RÈGLEMENT SUR LES RÉCLAMATIONS

---

### 4.1 Réputation de bon fonctionnement

**L'OSBI doit conserver la réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(a)*

Lors de nos entretiens avec les intervenants, nous leur avons demandé s'ils pensaient que l'OSBI avait la réputation de bien fonctionner et la réputation d'être un organisme moral et intègre. Nous avons évalué la façon dont les services de l'OSBI sont perçus.

Dans l'ensemble, la réputation de l'OSBI était solide parmi ses intervenants. Alors que les banques qui avaient quitté l'OSBI avaient des préoccupations spécifiques à leur expérience à ce moment-là, les banques qui ont actuellement recours aux services de l'OSBI estimaient que l'organisation était bien gérée et que les enquêteurs étaient très réactifs et ouverts aux commentaires. Les intervenants représentant les membres/consommateurs utilisant les services de l'OSBI estimaient que l'organisation était bien gérée.

Concernant sa réputation de bonne moralité et d'intégrité, les intervenants estimaient généralement que l'OSBI était un organisme intègre et moral. Cependant, des groupes de consommateurs ont exprimé des inquiétudes quant au fait que l'OSBI était redevable au « marché » bancaire, ce qui pousse l'organisation à se concentrer davantage sur sa « rivalité » avec l'ADRBO pour offrir ses services aux banques. De l'avis de certains commentateurs, cela a amené l'OSBI à réduire son rôle et à se montrer favorable aux banques, puisque l'organisation risquait de perdre des banques au profit de l'ADRBO si elle adoptait une position intransigeante en faveur des consommateurs. Ces commentateurs ont parlé à ce sujet de « pression du marché ». Bien que nous n'ayons observé aucune preuve formelle de cette pratique, nous comprenons comment le modèle actuel impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes pourrait conduire à une telle perception.

#### 4.1.1 Rendement et compétences des enquêteurs

La réputation des enquêteurs de l'OSBI est intrinsèquement liée à la réputation de bon fonctionnement de l'organisation. Les enquêteurs de l'OSBI sont des employés permanents à temps plein de l'organisation. Ils viennent de divers horizons, notamment du droit, de la finance et de la comptabilité. Bien qu'ils puissent généralement être classés comme des « enquêteurs en placements » et des « enquêteurs bancaires », l'OSBI s'efforce de « former des enquêteurs polyvalents » afin d'améliorer sa capacité opérationnelle.

Les commentaires concernant le style des enquêteurs de l'OSBI étaient globalement positifs. Le secteur et les consommateurs ont trouvé les enquêteurs de l'OSBI agréables, professionnels et communicatifs. En ce qui concerne les compétences des enquêteurs de l'OSBI, dans l'ensemble, l'OSBI a fait du bon travail en faisant appel à des enquêteurs compétents. Cependant, certains intervenants ont exprimé leurs inquiétudes quant au fait que le personnel des banques devait expliquer aux enquêteurs de l'OSBI certains concepts commerciaux.

Nous n'avons observé aucune preuve de cela lors de notre examen des dossiers et nous avons constaté que les enquêteurs de l'OSBI connaissaient bien les secteurs desservis par l'OSBI. Nous notons que l'OSBI dispose d'un important système de notes d'orientation utiles pour les enquêteurs sur divers produits et questions. Nous notons aussi que les résultats du sondage réalisé auprès des firmes par l'OSBI en 2020 indiquent que 100 % des banques qui ont utilisé ses services ont convenu que ses enquêteurs connaissaient les lois et règlements en vigueur, ainsi que les politiques pertinentes des banques.

Nous avons observé des cas où un certain degré de partage d'informations par les banques sur leurs procédures particulières était nécessaire (par exemple, lorsque la banque a affirmé que ses actions étaient conformes à ses propres politiques internes). Dans ces cas, nous ne nous attendions pas à ce que les enquêteurs de l'OSBI fussent au courant de ces politiques sans un certain partage d'informations de la part des banques.

Lorsque nous avons fait part de ces inquiétudes à l'OSBI, les hauts dirigeants ont exprimé leur confiance envers le personnel de l'OSBI et les mesures de contrôle et d'évaluation de la qualité mises en place par l'OSBI, et ont estimé que ces préoccupations n'étaient pas justifiées. En ce qui concerne le système de formation polyvalente, que nous avons examiné avec les enquêteurs de l'OSBI, nous étions confiants dans le soutien que les enquêteurs sur les activités en placements recevaient de leurs pairs en charge des activités bancaires, des gestionnaires et des directives internes lors de l'examen des dossiers portant sur des différends bancaires.

Nous pensons que l'OSBI devrait publier en ligne les biographies de ses enquêteurs, en protégeant l'anonymat de leurs noms de famille, afin que les parties à la procédure puissent connaître la formation des enquêteurs en charge de leur dossier. Cela augmentera la confiance dans l'OSBI, tout en mettant en valeur les talents diversifiés et les compétences que chaque enquêteur apporte au dossier.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait publier les biographies des enquêteurs sur son site Web pour mettre en valeur les talents divers et les compétences que chaque enquêteur apporte au dossier qui lui est confié.

#### *4.1.2 Le modèle impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes*

Comme indiqué ci-dessus, au cours de nos consultations, de nombreux représentants des consommateurs se sont inquiétés du fait que la réputation de l'OSBI est ternie par la perception que l'organisation doit « rivaliser » pour offrir ses services aux banques. Les groupes de consommateurs interrogés estimaient que l'OSBI était puni par les banques pour avoir fait du bon travail et que l'organisme devait veiller à ne pas être *trop* efficace, de crainte de perdre davantage de membres appartenant au secteur bancaire et donc de perdre des revenus.

Certains commentateurs du secteur, en particulier certaines banques membres de l'ADRBO, n'étaient pas d'accord avec ce constat. Ils ont estimé que le modèle impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes était efficace, car il donnait aux banques le choix entre deux prestataires de services différents aux procédures différentes. Certaines banques sont passées à l'ADRBO, et d'autres non, selon leurs expériences individuelles.

Il ne relève pas de notre mandat dans le cadre de cet examen d'envisager (a) le maintien du modèle impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes, (b) la suppression de l'un des deux organismes externes de traitement des plaintes existants, ou (c) la fusion des deux organismes externes de traitement des plaintes au sein d'une nouvelle entité. Par conséquent, nous ne formulons pas de recommandation à ce sujet. Cependant, nous notons ce qui suit sur la base des commentaires des intervenants et sur la base de notre examen à ce sujet.

Nous ne pensons pas que le modèle actuel impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes soit conforme aux normes internationales. La plupart des homologues internationaux de l'OSBI, tels que le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni (**FOS du Royaume-Uni**) et l'Australian Financial Complaints Authority (**AFCA**), ont compétence exclusive sur les plaintes liées à des différends bancaires, ainsi que sur les plaintes portant sur d'autres instruments financiers tels que les valeurs mobilières, les assurances et les retraites. Comme l'a relevé l'examen de l'ACFC : « le modèle impliquant plusieurs organismes externes de traitement des plaintes n'est pas conforme aux normes internationales. Il diminue l'efficacité et complexifie, pour les consommateurs, le système de règlement de plaintes par un tiers. L'ACFC croit aussi que le fait de permettre aux banques de choisir un organisme externe de traitement des plaintes peut influencer sur la perception des consommateurs quant à l'équité et à l'impartialité du système. » Bien que nous n'ayons pas exprimé d'avis sur cette question lors de notre évaluation, ayant maintenant terminé notre examen basé sur les facteurs que nous devons évaluer, nous sommes d'accord avec la déclaration de l'ACFC et nous partageons les mêmes préoccupations que l'Agence; nous notons aussi qu'au cours des dernières années, de nombreux pays sont passés de systèmes impliquant plusieurs ombudsmans à des systèmes impliquant un seul ombudsman (*par exemple*, l'Irlande, l'Australie et, plus récemment, l'Afrique du Sud).

En 2021, le Premier ministre Justin Trudeau a publié une lettre de mandat pour la ministre des Finances Chrystia Freeland, qui faisait la mention suivante : « Mettre en place un ombudsman unique et indépendant, ayant le pouvoir d'imposer un arbitrage exécutoire, pour traiter les plaintes des consommateurs impliquant des banques. »<sup>5</sup> Comme indiqué ci-dessus, le budget fédéral, qui a été déposé le 7 avril 2022, a annoncé l'intention du gouvernement de mettre en place un organisme externe de traitement des plaintes à but non lucratif unique. Le budget stipule ce qui suit :

### ***Un système de traitement des plaintes bancaires plus juste pour les Canadiens***

*Les Canadiens méritent une procédure équitable et impartiale pour traiter les plaintes non résolues avec leurs banques. Les banques ne devraient pas être habilitées à choisir l'organisme de traitement des plaintes auquel elles participent, et le système ne devrait pas être géré dans un but lucratif. Pour renforcer la procédure de traitement externe des plaintes du Canada et accroître la confiance des consommateurs dans le système :*

*Le budget 2022 annonce l'intention du gouvernement d'introduire des mesures législatives ciblées pour renforcer le système de gestion des plaintes extérieur et de mettre en place un organisme externe unique de traitement des plaintes à but non lucratif pour traiter les plaintes des consommateurs impliquant des banques.<sup>6</sup>*

---

<sup>5</sup> <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-de-la-vice-premiere-ministre-et-ministre-des-finances>.

<sup>6</sup> Budget fédéral du Canada 2022, chapitre 9 : Équité fiscale et gouvernement efficace, disponible à l'adresse <https://budget.gc.ca/2022/report-rapport/chap9-fr.html#2022-2>.

Le système actuel n'est pas intuitif et les consommateurs peuvent avoir du mal à s'orienter. Par exemple, un consommateur qui dépose une plainte contre RBC relèverait de la compétence de l'OSBI pour une plainte en matière d'investissement, mais il relèverait de la compétence de l'ADRBO si sa plainte porte sur des différends bancaires. Cela entraîne de la confusion et des inefficacités dans le système (par exemple, en devant transférer une plainte d'un organisme externe de traitement des plaintes à un autre) et peut amener certains consommateurs à renoncer tout simplement à déposer plainte.

De plus, il existe des différences importantes entre les aspects critiques des procédures de l'OSBI et de l'ADRBO et la manière dont les organisations mesurent leur rendement. L'une des principales différences réside dans la procédure de « décision initiale » de l'ADRBO et le nombre élevé de dossiers rejetés par l'ADRBO sans enquête au cours de cette procédure. La réception des plaintes par l'OSBI n'inclut pas de procédure similaire. Comme l'a noté le rapport de l'ACFC de 2020, selon les statistiques publiées par l'ADRBO et l'OSBI, l'OSBI était environ 75 % plus susceptible que l'ADRBO d'ouvrir une enquête complète lorsqu'un consommateur contacte l'organisation.

De même, nous comprenons que l'ADRBO n'inclut pas ces « décisions initiales » dans sa base de plaintes des consommateurs aux fins du calcul des issues des dossiers (*c'est-à-dire*, le pourcentage de dossiers statués en faveur des consommateurs).

Plus important encore, nous ne pensons pas qu'un consommateur doive être lésé ou avoir des droits différents selon l'organisme externe de traitement des plaintes choisi par la banque. Si le système impliquant plusieurs organismes externes de traitement des plaintes doit rester en place, nous exhortons l'ACFC à exiger que les deux organismes appliquent les mêmes normes et mesurent leur rendement de la même manière afin de permettre une comparaison directe par le gouvernement, l'autorité de réglementation et le public.

## 4.2 Accessibilité

**L'OSBI doit rendre ses services en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes disponibles partout au Canada dans les deux langues officielles et offrir ces services gratuitement aux personnes qui lui adressent des plaintes.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(b)*

Il est essentiel que tout organisme externe de traitement des plaintes soit facilement accessible. En sa qualité de solution de rechange gratuite aux tribunaux, il est impératif que l'OSBI soit accessible. L'examen de l'ACFC a révélé que l'OSBI satisfait ou dépasse même les exigences d'accessibilité en vertu de ses règlements. Pour les raisons indiquées ci-dessous, nous sommes d'accord avec ce constat.

### 4.2.1 Services bilingues

En vertu des règlements, l'OSBI est tenu de rendre ses services au Canada dans les deux langues officielles (anglais et français) et d'offrir ces services dans l'ensemble de notre vaste pays. Afin de déterminer si l'OSBI est accessible dans le cadre établi dans le Règlement sur les réclamations, nous avons examiné les documents destinés au public de l'OSBI, interrogé des

enquêteurs de l'organisation et consulté des intervenants qui desservent les communautés francophones.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'OSBI offre ses services dans les deux langues officielles. En discutant avec le personnel de l'OSBI, nous avons constaté que certains enquêteurs parlent anglais et français et certains enquêteurs ont affirmé qu'ils ne se souvenaient d'aucune situation où un consommateur n'avait pas pu répondre à un enquêteur qui ne parlait pas la langue officielle de son choix.

Nous avons examiné des dossiers qui étaient rédigés en anglais et en français. Bien que la plupart des dossiers soient en anglais, les consommateurs francophones reçoivent des services en français s'ils en font la demande. Ils peuvent même passer leurs entretiens en français. Dans le cadre de notre examen, nous avons adopté une définition plus large des « services » allant au-delà de la simple procédure de règlement des différends. Nous avons examiné les documents destinés au public produits par l'OSBI. Le site Web est entièrement bilingue et les utilisateurs peuvent accéder aux informations et aux ressources en anglais ou en français.

Cependant, nous constatons que toutes les publications ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles, bien que la plupart le soient. Bien que les documents essentiels tels que les rapports annuels soient en français et en anglais, certains documents présentés à la section *Présentations, rapports et propositions* du site Web ne sont disponibles qu'en anglais. Fait important, les études de cas et les rapports de données sont rédigés dans les deux langues.

#### *4.2.2 Services partout au Canada*

L'OSBI est censé être un service national, offert aux résidents de n'importe lequel des 13 provinces et territoires du Canada et aux personnes à l'extérieur du Canada qui traitent avec une banque canadienne. Cependant, les commentaires de plusieurs intervenants indiquent que les services de l'OSBI ne sont pas accessibles à tout le monde. On s'est inquiété du fait que les personnes vivant dans des collectivités éloignées, rurales et autochtones pourraient ne pas connaître l'OSBI ou ne pas avoir les ressources nécessaires pour avoir recours à la procédure de règlement des différends. Nous signalons ce constat comme une préoccupation, bien qu'il échappe en partie au contrôle de l'OSBI; par exemple, certaines communautés n'ont pas un accès haut débit à Internet adéquat et l'OSBI ne peut pas faire grand-chose dans ce cas pour améliorer leur accessibilité à ses services.

Cela dit, nous n'avons observé aucun modèle d'écarts de service selon la région. Un consommateur dans une ville éloignée et un consommateur dans une grande ville n'ont pas été confrontés à des délais de service ou à une qualité de service différents, d'après ce que nous avons pu constater lors de notre examen des dossiers.

#### *4.2.3 Services gratuits*

L'OSBI est tenu d'offrir ses services gratuitement aux consommateurs. L'OSBI a maintenu cette norme et les intervenants n'ont exprimé aucune préoccupation pour que ces services soient payants. Il s'agit également d'une pratique exemplaire cruciale reconnue à l'échelle internationale pour les ombudsmans des services financiers et d'un aspect important de l'accessibilité à l'OSBI.

#### 4.2.4 Considérations générales sur l'accessibilité

Lors de nos discussions avec la haute direction de l'OSBI, nous avons également appris que l'organisation publie certains documents dans d'autres langues que l'anglais et le français. Nous considérons que cette pratique est importante pour s'assurer que l'OSBI est accessible à toutes les communautés au Canada.

##### **Recommandation**

L'OSBI devrait continuer à produire des documents fondamentaux pour les consommateurs dans des langues autres que l'anglais et le français, dans la mesure du possible compte tenu de ses ressources limitées.

Une partie de l'accessibilité consiste à comprendre les consommateurs qui recherchent les services de l'OSBI. Par conséquent, nous félicitons l'OSBI d'avoir recueilli des données démographiques anonymisées sur les consommateurs qui utilisent ses services.

### 4.3 Impartialité et indépendance

**L'OSBI doit veiller à ce que chaque personne qui agit en son nom relativement à une plainte soit impartiale et indépendante des parties impliquées dans la plainte.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(c)*

La légitimité de l'OSBI est directement liée à l'impartialité de l'OSBI et à la perception d'impartialité de l'organisation. Lors de nos consultations auprès des intervenants, nous avons entendu certains consommateurs dire qu'ils pensaient que l'OSBI avait un parti pris en faveur des banques en raison du modèle impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes et de son incitation perçue à trancher en faveur des banques. Des groupes de consommateurs ont également exprimé l'avis que les enquêteurs de l'OSBI doivent collaborer trop étroitement avec les représentants des banques pour essayer de trouver une issue positive pour les consommateurs, ce qui permet aux banques d'orienter la réflexion des enquêteurs de l'OSBI dans le cadre d'un dossier.

De même, certaines banques ont reconnu qu'elles pensent que l'OSBI a un parti pris en faveur des consommateurs et agit en tant que défenseur des consommateurs. À la lumière de ces préoccupations et de l'importance que l'OSBI démontre son impartialité pour valider sa légitimité, nous avons porté une attention particulière à cette question lors de notre examen des dossiers, de notre examen documentaire et de nos entretiens. Dans les dossiers que nous avons examinés, nous n'avons trouvé aucune raison de remettre en question l'impartialité de l'OSBI. Nous avons constaté que les conclusions de l'OSBI découlaient des preuves et que les enquêteurs ont posé des questions et analysé les preuves apportées par les consommateurs et les banques. Par rapport aux dossiers d'investissements, de nombreux dossiers portant sur des différends bancaires se prêtaient moins à une analyse subjective. De nombreux dossiers ont impliqué une analyse des contrats. Par exemple, il a été demandé aux enquêteurs d'appliquer

les faits aux contrats des titulaires de carte pour déterminer toute infraction de la banque à ces accords.

Après avoir examiné la question en détail, nous avons conclu qu'aucune perception d'impartialité n'est justifiée et que l'OSBI respecte et dépasse ses normes d'impartialité et d'indépendance. Toutefois, comme indiqué précédemment, nous comprenons comment le modèle actuel impliquant deux organismes externes de traitement des plaintes pourrait conduire à une telle perception.

#### 4.4 Adhésion

**L'OSBI doit accepter comme membre toute banque ou banque étrangère autorisée soumettant une demande d'adhésion.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(d)*

Nous avons examiné les demandes d'adhésion d'un certain nombre d'institutions bancaires pendant la période d'examen. Plus précisément, nous avons examiné les demandes de la coopérative de crédit fédérale Coast Capital Savings, de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (succursale canadienne), de Desjardins Trust Inc., d'Equitable Trust, d'HSBC Mortgage Corporation (Canada), d'HSBC Trust Company (Canada), de Motus Bank, de la succursale canadienne de Natixis, de Peoples Bank of Canada et de Silicon Valley Bank. Nous avons également passé en revue le guide d'intégration interne complet des membres.

Nous avons constaté que l'OSBI acceptait comme membres toutes les banques ou banques étrangères autorisées qui avaient soumis des demandes d'adhésion appropriées. Nous avons constaté que ses procédures d'acceptation de nouveaux membres étaient claires et simples.

#### 4.5 Procédure de traitement des réclamations impliquant des institutions non-membres de l'OSBI

**Si une personne a déposé une plainte concernant une banque ou une banque étrangère autorisée qui est membre d'un autre organisme externe de traitement des plaintes, l'OSBI doit communiquer à cette personne le nom et les coordonnées de cet autre organisme dans les plus brefs délais.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(e)*

L'équipe en charge de l'admission des plaintes de l'OSBI utilise un modèle de courriel pour répondre aux consommateurs qui lui soumettent une réclamation concernant une banque membre de l'ADRBO. Ce courriel contient les informations nécessaires aux consommateurs, y compris les coordonnées de l'ADRBO. L'organisation communique aussi verbalement ces renseignements aux consommateurs qui contactent l'OSBI par téléphone. À notre avis, l'OSBI satisfait aux exigences du règlement.

## 4.6 Procédure de traitement des réclamations hors du mandat de l'OSBI

**Si l'OSBI détermine qu'une plainte est en partie ou en totalité hors du champ d'application de son mandat, l'organisation doit fournir à la personne qui a déposé la plainte une justification écrite d'une telle détermination dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(f)*

Dans les dossiers que nous avons examinés, l'OSBI a respecté l'exigence de 30 jours dans la mesure où l'organisation a déterminé que les plaintes étaient hors mandat dans le délai de 30 jours et en a communiqué les motifs par écrit.

Dans la majorité des dossiers, nous avons constaté que l'OSBI avait fourni une explication adéquate aux consommateurs en expliquant ses motifs. Les enquêteurs renvoient généralement au mandat et y joignent une fiche d'information produite par l'ACFC. Cela étant dit, dans certains cas, nous avons constaté que les lettres de clôture auraient pu étayer davantage le raisonnement, notamment le raisonnement décrit dans les notes de l'enquêteur, qui aurait facilement pu être ajouté dans la lettre envoyée au consommateur.

Nous avons constaté que les enquêteurs de l'OSBI interprétaient leur mandat de manière claire et logique, mettant au jour les problèmes (comme les pratiques commerciales, les problèmes de succession, etc.) qui ne relevaient pas du mandat de l'OSBI.

### 4.6.1 Questions pour la police

Les dossiers portant sur des différends bancaires soumis à l'OSBI impliquent de nombreux cas de fraude. Dans un cas, par exemple, un fraudeur a volé les coordonnées de carte de crédit d'un consommateur et la banque n'a pas alerté ce dernier sur des transactions anormales. Dans ce cas, l'OSBI pourrait enquêter sur la conduite de la banque, mais pas sur la fraude sous-jacente. Dans ces cas, les enquêteurs de l'OSBI ont bien réussi à expliquer le mandat de l'OSBI et les limites de son autorité aux consommateurs. Les notes d'entretien et les communications de l'OSBI avec les consommateurs décrivaient les points sur lesquels l'organisation pouvait enquêter et ce qu'elle ne pouvait pas faire de manière claire et compréhensible.

Dans tous les cas, nous n'avons trouvé aucune preuve que l'OSBI recommande aux consommateurs de s'adresser à la police pour enquêter sur la fraude sous-jacente. Dans certains dossiers, l'enquêteur de l'OSBI a suggéré que le consommateur se rende à la police. Dans d'autres, l'OSBI a demandé au consommateur s'il avait déjà contacté la police, et dans d'autres encore, nous n'avons trouvé aucune preuve que l'OSBI eût mentionné d'aller voir la police. Il est important que les consommateurs contactent la police et l'OSBI devrait toujours leur recommander de déposer plainte auprès de la police si un délit semble avoir été commis.

## Recommandation

L'OSBI devrait toujours recommander aux consommateurs de déposer plainte auprès de la police si une pratique délictuelle possible est constatée.

### 4.6.2 Gestion des événements hors mandat

Dans les dossiers que nous avons examinés, l'OSBI a découvert des événements antérieurs et consécutifs qui étaient liés à la plainte, mais qui étaient hors mandat. Par exemple, dans un dossier, une erreur bancaire a entraîné une décision de prêt indépendante de la volonté de la banque, et l'enquêteur de l'OSBI a établi à juste titre que cet événement était hors mandat et l'a clairement communiqué au consommateur.

De plus, dans les dossiers que nous avons examinés, l'OSBI a décelé des cas où des aspects de la plainte n'étaient pas conformes à son mandat. Par exemple, dans un dossier, un membre de la famille se livrait à une exploitation financière et représentait un facteur clé des faits. L'OSBI a correctement déterminé que ce dossier ne relevait pas de son mandat et l'a communiqué au consommateur.

## 4.7 Procédure de renvoi de réclamations à l'ADRBO

**L'OSBI est tenu de transférer une plainte qu'il a reçue et tous les renseignements connexes qu'il possède ou contrôle à un autre organisme externe de traitement des plaintes dans les plus brefs délais si une banque ou une banque étrangère autorisée qui est partie à la plainte devient membre de cet autre organisme avant qu'une recommandation finale soit présentée pour cette plainte.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(g)*

Nous avons examiné les communications internes et externes concernant le transfert des dossiers impliquant la Banque Nationale en 2017 et la Banque Scotia en 2018. Dans chaque cas, la direction de l'OSBI a fourni des modèles et des stratégies de communication à ses enquêteurs. Il a été demandé aux enquêteurs de contacter les consommateurs et de discuter avec eux, puis d'assurer un suivi par courriel. Pour les nouvelles plaintes reçues, les agents de l'OSBI en charge de l'évaluation des dossiers ont reçu pour instruction de donner aux plaignants le choix de poursuivre avec l'OSBI ou d'attendre le transfert de leur dossier à l'ADRBO. Si l'attente jusqu'à la date de transfert causait un préjudice au consommateur (étant donné que les consommateurs doivent porter plainte auprès d'un organisme externe de traitement des plaintes dans les 180 jours suivant la réception de la décision de la banque), l'OSBI ouvrirait alors le dossier de réclamation pour préserver les droits du consommateur, mais n'enquêterait pas plus avant.

L'OSBI a également communiqué avec l'ADRBO avant les transferts, pour expliquer les mesures prises par l'organisation. Au cours des périodes précédant les transferts, l'OSBI avait sept dossiers impliquant la Banque Nationale et 32 (dont 14 étaient en cours d'enquête, les autres étant ouverts, mais non assignés) impliquant la Banque Scotia. Lorsque la Banque Nationale et

la Banque Scotia ont annoncé leur intention de quitter l'OSBI pour rejoindre l'ADRBO, l'OSBI s'est efforcé de clore tous les dossiers ouverts ou presque avant la date à laquelle la transition devait avoir lieu. En s'efforçant de clore la plupart des dossiers, l'OSBI a veillé à ce que le moins de consommateurs possible doivent changer d'organisme externe de traitement des plaintes en cours d'enquête.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que la procédure de transfert a perturbé le moins possible les consommateurs. Cependant, pour les consommateurs dont les dossiers n'ont pas pu être clos à la date limite de transfert, ils ont dû recommencer la procédure d'enquête auprès de l'ADRBO. Lorsque les dossiers sont transférés à l'ADRBO, l'OSBI n'envoie que les documents bancaires et les documents des consommateurs, mais pas les documents d'enquête interne de l'OSBI (*par exemple*, notes d'entretien). Il est compréhensible que l'OSBI ne transfère pas ses documents de travail propres à l'ADRBO, mais obliger le consommateur à recommencer la procédure auprès de l'ADRBO est un fardeau inutile dont il ne devrait pas pâtir.

Bien que l'OSBI ait déployé des efforts considérables pour terminer les enquêtes avant la date de transfert des dossiers impliquant la Banque Nationale et la Banque Scotia, nous pensons que cela n'aurait pas dû être nécessaire, car cela est extrêmement gênant pour les consommateurs qui ont déjà traversé une longue procédure. À l'avenir, les organismes externes de traitement des plaintes devraient être autorisés à aller au bout de toutes les enquêtes avant le transfert des dossiers.

#### **Recommandation**

L'OSBI et l'ADRBO devraient travailler avec l'ACFC pour s'assurer que, lorsqu'une banque change d'organisme externe de traitement des plaintes, toute enquête en cours à la date du transfert reste entre les mains de l'organisme externe de traitement des plaintes auprès duquel le consommateur a déposé plainte initialement.

## **4.8 Procédure de réception des dossiers transférés**

**L'OSBI doit aviser par écrit les parties concernées à une plainte qui lui est transférée par un autre organisme externe de traitement des plaintes**

- (i) qu'une banque ou une banque étrangère autorisée partie à la plainte est devenue membre de l'organisme de traitement, et**
- (ii) que la plainte lui a été transférée.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(h)*

Aucune banque membre de l'ADRBO n'a adhéré à l'OSBI au cours de la période d'examen. Cependant, si cette situation devait survenir à l'avenir, nous comprenons que l'OSBI communiquera étroitement avec l'ADRBO.

## 4.9 Procédure de gestion des problèmes systémiques

**L'OSBI doit aviser le commissaire par écrit si une plainte s'avère soulever un problème d'ordre systémique.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(i)*

Avant 2013, l'OSBI avait le pouvoir d'enquêter sur les problèmes systémiques. Son mandat a été modifié en décembre 2013 pour abroger ces pouvoirs et les remplacer par une obligation de surveiller et d'informer les autorités de réglementation de tout problème systémique potentiel. Le Règlement sur les réclamations en vertu de la *Loi sur les banques* a été établi au cours de la même période, obligeant l'OSBI à signaler tout problème systémique à l'ACFC.

L'ACFC définit un problème systémique comme « un problème de conformité qui pourrait toucher plusieurs consommateurs et/ou avoir des répercussions sur l'ensemble du marché. En règle générale, ces problèmes sont réputés ne pas être de nature isolée (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'une erreur individuelle commise par un employé) et découlent souvent de problèmes de procédure ou de documentation plus répandus au sein de l'entité réglementée. »

Le « signalement des problèmes systémiques » relève du mandat de l'OSBI, mais cet aspect a été universellement considéré par les intervenants de l'OSBI comme un système imparfait. Certains des intervenants que nous avons rencontrés souhaitaient que l'OSBI puisse agir sur les problèmes systémiques, mais ce n'est pas son rôle, mais plutôt la prérogative de l'ACFC. L'OSBI est une excellente source de données pour l'ACFC, rassemblant des informations en temps réel sur le terrain sur les problèmes systémiques sur lesquels l'ACFC peut ensuite agir.

Cela étant dit, il est évident que des changements doivent être apportés à la façon dont l'OSBI met au jour les problèmes systémiques. Nous avons examiné les rapports annuels de l'OSBI pour déterminer le nombre de problèmes systémiques signalés à l'ACFC. Ces renseignements sont résumés dans le tableau ci-dessous. Le rapport annuel 2018 fait état des signalements effectués en 2017/2018. Dans la liste des problèmes systémiques présentée, deux semblaient liés au secteur bancaire.

**Tableau 2 : Problèmes systémiques liés à des différends bancaires signalés pendant la période d'examen**

Année	Nombre de problèmes signalés
2020	0
2019	0
2017/2018	2
2016	0

Après la publication du rapport de l'ACFC de 2020 et de ses commentaires sur les problèmes systémiques, l'OSBI a signalé quatre problèmes systémiques à l'ACFC en 2021.

Il est aussi important de noter que l'OSBI alerte les consommateurs sur les enjeux actuels par le biais des réseaux sociaux et des études de cas et bulletins publiés sur son site Web. Cependant, les consommateurs s'attendent raisonnablement à ce que ces problèmes soient également signalés aux autorités de réglementation et à ce que les autorités de réglementation prennent

des mesures pour les résoudre. Ils s'attendent aussi raisonnablement à avoir une visibilité sur ce processus. À l'heure actuelle, ils ne le font pas. Cela fait que les consommateurs perdent confiance dans l'OSBI.

Les consommateurs interrogés étaient d'avis que le système de signalement des problèmes systémiques de l'OSBI était inefficace. Une personne l'a qualifié de « procédure incomplète », tandis qu'une autre a précisé que la définition du terme « problème systémique » n'était pas adaptée à l'objectif. Nous partageons ce point de vue. Il est tout simplement impossible qu'il y ait si peu de problèmes systémiques dans un secteur des services bancaires de détail aussi vaste. En revanche, l'AFCA a mené 147 enquêtes sur d'éventuels problèmes systémiques en 2020-2021 seulement.<sup>7</sup> L'AFCA a renvoyé les 147 problèmes systémiques potentiels aux sociétés financières pour réponse et action, et sur la base des réponses reçues de ces sociétés, elle a signalé 55 problèmes systémiques « avérés » aux autorités de réglementation.

Il est important de noter que le mandat de l'AFCA et la définition des problèmes systémiques sont très différents de ceux de l'OSBI, et l'AFCA traite plus de 75 000 plaintes chaque année et compte environ 40 000 membres. Cependant, l'expérience d'autres pays suggère que le signalement des problèmes systémiques par l'OSBI aux organismes de réglementation n'est pas encore optimal.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour examiner et améliorer le système de signalement des problèmes systémiques, notamment en :

- modifiant la définition du terme « problème systémique »;
- exigeant que l'OSBI signale les problèmes systémiques récurrents année après année, même si le même problème a été décelé au cours des années précédentes; et
- assurant une communication plus solide entre l'ACFC et l'OSBI une fois qu'un problème systémique a été détecté par l'OSBI.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait indiquer dans son rapport annuel le nombre de problèmes systémiques potentiels décelé au cours de l'année passée, aussi bien concernant les valeurs mobilières que les plaintes bancaires, et fournir une description générique du type de problème décelé.

L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour publier un rapport destiné au public sur les mesures prises au sujet des problèmes systémiques potentiels qui ont été détectés par l'organisation.

---

<sup>7</sup> <https://www.afca.org.au/about-afca/annual-review/2020-21/systemic-issues>

## 4.10 Procédure d'information des plaignants sur le mandat et la procédure

**L'OSBI doit informer les parties à une plainte de son mandat et de ses procédures de traitement des plaintes et, sur demande, leur fournir toute information et toute aide supplémentaires nécessaires pour leur permettre de comprendre les exigences de ce mandat et de ces procédures.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(j)*

L'OSBI respecte son obligation d'informer les plaignants de son mandat et de ses procédures. Pour ouvrir un dossier, l'OSBI exige que les consommateurs signent des lettres de consentement, qui sont des modèles de documents. Ces documents contiennent des informations élémentaires sur l'OSBI et expliquent comment se déroulera une enquête du point de vue du consommateur. Un guide sur *ce à quoi s'attendre* est joint à ces lettres. Nous avons examiné attentivement ces documents car, en tant que document d'ouverture, les consommateurs seront très attentifs aux informations qui y sont fournies. Si une question est hors mandat, l'OSBI fournit une lettre à cet effet, citant son mandat.

Les consommateurs reçoivent un lien vers le mandat de l'OSBI dans la lettre de consentement. Le document décrivant *ce à quoi s'attendre* fournit des informations sur la procédure d'enquête. La lettre de consentement et le document sur *ce à quoi s'attendre* contiennent la plupart des informations pertinentes dont le consommateur aura besoin et les communiquent dans un langage simple et non juridique. Cela étant dit, nous formulons trois suggestions de changement possibles qui permettront de fournir des informations plus claires aux consommateurs. Nous considérons que, compte tenu de l'importance des délais de prescription, l'OSBI devrait inclure une référence à la norme « aurait dû savoir » concernant les délais de prescription et devrait énoncer les délais de prescription de chaque province. Il ne s'agit pas de conseils juridiques, mais plutôt d'informations légales. De plus, un graphique illustrant le déroulement de l'enquête ou des « étapes de l'enquête » aiderait les consommateurs à comprendre la procédure. Enfin, nous pensons que l'OSBI devrait divulguer davantage d'informations sur le calendrier des enquêtes, notamment le temps nécessaire pour recueillir les documents et le délai de réalisation, une fois tous les documents recueillis, fixé en principe à 120 jours.

## Recommandation

L'OSBI doit fournir des informations supplémentaires dans la lettre de consentement standard et son document sur *ce à quoi s'attendre*, notamment :

- informations juridiques sur les délais de prescription des actions civiles dans chaque juridiction du Canada;
- mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » concernant les délais de prescription;
- graphique illustrant le déroulement/les étapes de l'enquête; et
- meilleure divulgation du calendrier de l'enquête, notamment le délai de réalisation de 120 jours et une estimation du temps nécessaire à la collecte des documents.

Nous avons également observé des preuves significatives que les enquêteurs de l'OSBI expliquent le mandat et les procédures tout au long de la procédure d'enquête. Lorsque les consommateurs posaient des questions sur les prochaines étapes, les enquêteurs de l'OSBI leur donnaient immédiatement des réponses. Fait important, comme en témoignent les notes d'entretien que nous avons passées en revue, lors des entretiens avec les consommateurs, les enquêteurs de l'OSBI ont commencé par une explication détaillée de la procédure d'enquête et ont terminé par le résumé des étapes suivantes.

### 4.11 Procédure de traitement des plaintes

**L'OSBI doit traiter les plaintes d'une façon qui touche uniquement les parties concernées.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(k)*

Nous concluons que l'OSBI traite les plaintes d'une façon qui ne concerne que les parties à cette plainte. Bien plus que dans les dossiers d'investissements que nous avons examinés, les dossiers portant sur des différends bancaires concernaient des situations où l'OSBI était tenu de déterminer si des entités et des individus relevaient de son mandat. Dans de nombreux cas, un tiers (par exemple, un fournisseur de cartes de crédit) était impliqué dans la configuration des faits, et l'OSBI était tenu d'informer le consommateur que l'organisation ne pouvait pas enquêter sur des tiers qui n'étaient pas des banques membres de l'OSBI. Les enquêteurs de l'OSBI ont pris des décisions claires et logiques et ont cité leur mandat.

#### 4.11.1 Préjudice non financier et préjudice financier indirect

L'OSBI s'efforce de rétablir la situation des consommateurs comme elle serait s'ils n'avaient pas subi l'inconduite de la banque. Cependant, dans certaines circonstances, l'OSBI peut recommander une indemnisation pour préjudice non financier et pour préjudice financier indirect. Le préjudice non financier peut inclure anxiété, désagrément et atteinte à la vie privée, par exemple. Le préjudice financier indirect peut inclure un préjudice financier lié de manière causale au comportement de la banque. Les enquêteurs de l'OSBI ne recommandent pas d'indemnisation liée aux préjudices médicaux, tels que l'anxiété et le manque de sommeil, car ils ne sont pas en mesure de prendre des décisions sur la santé.

Les documents de formation fournis aux enquêteurs contiennent des conseils utiles, notamment une fourchette monétaire typique pour de telles recommandations, des listes de facteurs à prendre en compte et des études de cas indiquant quand des recommandations d'indemnisation pour préjudice non financier ou préjudice financier indirect pourraient être de mise. Nous avons trouvé ces documents de formation complets.

Cependant, lors de nos entretiens avec les intervenants, nous avons également entendu des confusions quant au moment et à la manière dont l'OSBI met en œuvre ses politiques et ses procédures d'indemnisation pour préjudice non financier/préjudice financier indirect.

Nous pensons que la définition de montants ou de fourchettes fixes pour les dommages non financiers/indirects apportera de la clarté aux parties. Les montants peuvent être fixés par l'OSBI en consultation avec les banques participantes, les groupes de consommateurs, le CCCI, les représentants du secteur et l'ACFC. Cela renforcera la confiance dans les procédures de l'OSBI.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait réformer son approche des préjudices non financiers et des préjudices financiers indirects de la manière suivante :

- Pour plus de certitude, l'OSBI devrait créer plusieurs niveaux de préjudice non financier/préjudice financier indirect (faible, moyen et élevé), avec des montants d'indemnisation ou des fourchettes fixes pour chacun; et
- Lorsqu'ils rendent une décision concernant une indemnisation pour préjudice non financier/préjudice indirect, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons détaillées expliquant pourquoi ils sont arrivés à leur conclusion.

#### *4.11.2 Au service des personnes âgées*

Selon le rapport sur les personnes âgées de 2019 de l'OSBI, 38 % des consommateurs qui utilisent les services de l'OSBI sont des personnes âgées, ce qui est supérieur à la part des personnes âgées dans la population. À mesure que les baby-boomers prendront leur retraite, ce pourcentage augmentera probablement. Par conséquent, les personnes âgées constituent un groupe essentiel d'utilisateurs des services de l'OSBI. De plus, les personnes âgées ont des problèmes de fond (notamment une capacité réduite et la coercition des membres de la famille) et des besoins opérationnels (notamment liés à une vue, une audition ou des capacités cognitives réduites) uniques. Pour cette raison, nous accueillons favorablement l'accent mis par l'OSBI sur les personnes âgées (comme en témoigne son rapport sur les personnes âgées) et nous recommanderions des mesures supplémentaires pour continuer à servir les personnes âgées.

L'Association canadienne des individus retraités (**CARP**) nous a confié que l'OSBI n'a pas la capacité de servir adéquatement les personnes âgées parce que son conseil d'administration manque de représentants pour la défense de ces personnes. Nous ne sommes pas d'accord. Wanda Morris, directrice des intérêts des consommateurs de l'OSBI, était la responsable principale de la défense des intérêts et de l'engagement pour l'association CARP jusqu'en 2019. Avant que Mme Morris ne rejoigne le conseil d'administration de l'OSBI, Laura Tamblyn Watts était administratrice et était simultanément directrice nationale du droit, des politiques et de la recherche pour l'association CARP. Elle a ensuite fondé CanAge.

Nous croyons que l'OSBI recueille adéquatement les points de vue des personnes âgées, mais nous formulons ci-dessous certaines recommandations concernant d'autres améliorations.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait veiller à servir adéquatement les personnes âgées en :

- modifiant l'énoncé des attentes du CCCI pour exiger au moins un membre ayant de l'expérience dans la défense des droits des personnes âgées; et
- exigeant une formation spéciale pour tous les enquêteurs existants (puis, au fur et à mesure de leur intégration, tous les nouveaux enquêteurs) sur la collaboration avec les personnes âgées (*p. ex.*, identification de leurs capacités réduites).

## **4.12 Rapidité d'exécution**

**L'OSBI doit présenter par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard 120 jours après la date de réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation, comme stipulé par son mandat et ses procédures.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(l)*

La rapidité d'exécution est l'un des indicateurs de succès les plus importants pour un organisme externe de traitement des plaintes. Les consommateurs et les banques veulent une procédure rapide où un règlement équitable peut être atteint le plus rapidement possible. Le règlement rapide réduit le stress causé aux consommateurs et les coûts pour les banques. Si une plainte est hors mandat, l'OSBI est tenu de communiquer cette conclusion aux consommateurs dans les 30 jours. Si la plainte relève de son mandat, l'OSBI est tenu par ses règlements d'achever l'enquête et d'émettre une recommandation dans les 120 jours suivant la finalisation du dossier pour enquête. L'ACFC a toutefois précisé qu'il s'agit de montants maximums et que les dossiers doivent être réglés le plus rapidement possible.

Le Règlement sur les réclamations en vertu de la *Loi sur les banques* exige que l'OSBI traite tous les dossiers portant sur des différends bancaires dans un délai de 120 jours. Selon ses normes internes actuelles, 50 % des dossiers portant sur des litiges bancaires doivent être clos en 60 jours ou moins, 75 % en 90 jours ou moins et 100 % en 120 jours ou moins. Au cours des dernières années, l'OSBI a constamment respecté ces normes. En 2019, par exemple, il a fallu à l'OSBI en moyenne 55 jours pour régler un différend bancaire, alors qu'en 2018, il lui a fallu en moyenne 53 jours. Par conséquent, nous pensons que l'OSBI devrait réviser sa norme pour clore 90 % des dossiers portant sur des différends bancaires en 90 jours. Il existe des limites naturelles à la rapidité et à l'efficacité d'une procédure équitable de règlement des différends. L'OSBI devrait constamment s'efforcer d'améliorer sa rapidité d'exécution tout en maintenant l'intégrité et l'équité de ses procédures. Nous sommes d'avis que l'organisation doit actualiser sa norme pour exiger que 90 % des dossiers portant sur des litiges bancaires soient clos en 90 jours afin d'atteindre l'équilibre approprié.

## **Recommandation**

L'OSBI devrait réviser ses délais d'exécution pour clore 90 % des dossiers portant sur des différends bancaires en 90 jours.

L'ACFC a sondé les consommateurs (de banques membres de l'OSBI et de l'ADRBO, à notre connaissance) et a constaté que 78 % d'entre eux se sont dits insatisfaits du temps qu'il a fallu pour obtenir une décision de l'un des organismes externes de traitement des plaintes. Nous présentons ci-dessous quelques recommandations pour accélérer les enquêtes.

### *4.12.1 Délais avant enquête*

L'examen de l'ACFC a révélé que les retards dans l'obtention de documents de la part des consommateurs et des banques constituaient le principal domaine à améliorer. Notre examen des dossiers a révélé la même préoccupation. Lorsque l'OSBI reçoit une plainte d'un consommateur, l'organisation doit récupérer le dossier auprès de la banque, obtenir tous les documents pertinents du consommateur et obtenir une lettre de consentement signée du consommateur. Cette procédure connaît des retards importants, parfois jusqu'à un mois. Les retards avant enquête sont plus importants pour les différends portant sur des investissements, mais il y a encore des retards dans le traitement des dossiers portant sur les différends bancaires.

Les retards avant enquête soulèvent deux préoccupations quant au respect des délais d'exécution. Premièrement, le fait qu'il y ait un retard important est préoccupant. Deuxièmement, le fait que l'OSBI n'enclenche son « compteur » (les 120 jours) pour les enquêtes qu'une fois que tous les documents ont été rassemblés et que le dossier est prêt pour l'enquête.

D'après les dossiers que nous avons examinés, les retards avant enquête sont principalement causés par les retards dans la collecte des documents requis auprès des banques. Bien qu'il y ait eu des cas où les consommateurs ont mis beaucoup de temps à signer leur lettre de consentement, la plupart des retards semblaient dus aux banques. À la lumière de ces constatations, nous avons interrogé le personnel de l'OSBI et les banques sur ces retards. Les banques nous ont dit que l'OSBI demande énormément de documents et qu'il faut beaucoup de temps pour les réunir. L'OSBI a noté que les banques ne fournissaient pas toujours les documents demandés. Les banques sont tenues de répondre continuellement aux demandes des organismes de réglementation sur diverses questions - nous comprenons qu'elles le font rapidement. Elles devraient en faire de même avec l'OSBI.

Nous pensons qu'il faut remédier aux retards préalables à l'enquête. Bien que nous reconnaissons qu'une grande partie du retard soit hors du contrôle de l'OSBI, nous exhortons l'organisation à développer des outils pour résoudre ces retards du mieux qu'elle peut, notamment en exigeant que les banques fournissent les dossiers pertinents dans un délai de deux semaines, à défaut de quoi l'OSBI devra signaler publiquement le manquement de la banque à respecter les échéanciers de l'OSBI.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait obliger les firmes à fournir les documents dans un délai de deux semaines, à défaut de quoi l'organisation devrait signaler publiquement le non-respect des délais de l'OSBI par la firme.

La norme actuelle de l'OSBI pour l'attribution des dossiers est de 42 jours à compter de la date à laquelle le consommateur signe la lettre de consentement. Nous pensons que l'OSBI devrait porter cet objectif à 30 jours, ce qui le rapprocherait de ses homologues internationaux.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait fixer un objectif de 30 jours pour l'attribution d'un dossier à un enquêteur et devrait faire rapport sur la fréquence à laquelle l'organisation atteint cet objectif.

#### *4.12.2 Calendrier des enquêtes*

La rapidité d'exécution de l'ensemble de la procédure, du début à la fin, est également importante. Nous comprenons que selon la procédure de l'OSBI, les 120 jours commencent lorsque le dossier est prêt pour enquête. Cependant, nous ne pensons pas que ce soit le point de départ approprié et, comme l'a noté l'examen de 2016, il s'agit d'une pratique internationale qui n'a pas lieu d'être. D'après les dossiers que nous avons examinés, l'OSBI devrait pouvoir « enclencher le chronomètre » lorsque l'OSBI reçoit la lettre de consentement signée d'un consommateur et compter 120 jours à partir de là pour atteindre ses objectifs de rapidité.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait commencer à compter ses objectifs d'enquête lorsque l'OSBI reçoit la lettre de consentement signée de la part du consommateur.

En faisant cette recommandation, nous reconnaissons qu'une grande partie du retard n'est pas entièrement sous le contrôle de l'OSBI, comme indiqué ci-dessus. Cependant, nous pensons que l'OSBI devrait adopter le point de vue des consommateurs sur la rapidité d'exécution. Bien qu'il soit bon de savoir que l'OSBI atteint constamment son objectif de 120 jours, ce délai est encore trop long pour un consommateur lassé, qui a déjà vécu une longue procédure bancaire interne en plusieurs étapes avant de s'adresser à l'OSBI. Du point de vue des consommateurs, la plainte commence au moment où elle est déposée. Nous estimons qu'un équilibre approprié est qu'une plainte prend effet lorsque le consommateur soumet la lettre de consentement signée.

En ce qui concerne la rapidité, nous notons que l'OSBI affiche de bonnes performances par rapport à ses homologues internationaux. Par exemple, le FOS du Royaume-Uni prend « jusqu'à 90 jours » pour traiter les plaintes.<sup>8</sup> En 2020-2021, l'AFCA a mis en moyenne 88 jours pour clore une plainte. Les délais moyens d'achèvement des enquêtes de l'OSBI pour la période d'examen sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

---

<sup>8</sup> <https://www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/expect/how-long-it-takes>.

**Tableau 3 : Calendrier de clôture des enquêtes sur les différends bancaires par l'OSBI (2016-2020)**

Année	Délai moyen de clôture des enquêtes (jours)
2020	50
2019	55
2018	53
2017	50
2016	57

#### 4.12.3 Note sur l'attrition

Notre préoccupation concernant les retards avant enquête fait partie d'une préoccupation plus large que nous avons au sujet de l'attrition des banques par rapport à l'OSBI. Pendant cette étape, il existe un risque que les consommateurs renoncent et retirent leur demande d'indemnisation. Alors que certains consommateurs qui « renoncent » auront des réclamations non fondées, d'autres auront des plaintes tout à fait valables qui pourraient mener à une recommandation de l'OSBI et, en fin de compte, à une indemnisation. Pour obtenir réparation par l'intermédiaire de l'OSBI, les consommateurs doivent déterminer qu'ils ont subi un préjudice, en déterminer la cause, se plaindre auprès de leur point de contact (*par exemple*, leur conseiller), puis préparer et soumettre une plainte auprès du service de traitement des plaintes de la banque et attendre que la banque enquête (éventuellement en plusieurs étapes). Une fois que les consommateurs ont fait face à la déception d'un règlement négatif de la banque, ils doivent alors envisager de se plaindre auprès de l'OSBI, qui enquêtera sur leur dossier. Cette enquête pourrait prendre des mois et pourrait, à la fin, aboutir à une recommandation que la banque refuse d'accepter. Pour les consommateurs, il s'agit d'une procédure épuisante et exténuante. Il est facile de comprendre pourquoi les consommateurs abandonneraient et l'examen de l'ACFC s'est inquiété de l'attrition : « Dans l'enquête menée pour l'ACFC, environ les deux tiers (68 %) des consommateurs ont choisi de ne pas déposer plainte auprès d'un organisme externe de traitement des plaintes après avoir été insatisfait de la solution proposée par le [service des plaintes] de la banque. » Ce sentiment a amené un défenseur des consommateurs à souligner que les plaintes à l'OSBI n'étaient que la « pointe de l'iceberg ».

#### **Recommandation**

L'OSBI devrait prendre des mesures pour réduire l'attrition des consommateurs. L'ACFC et l'OSBI devraient engager un dialogue avec les banques pour déterminer des mesures visant à réduire l'attrition pour les consommateurs qui reçoivent une décision négative de la banque. L'OSBI devrait également travailler avec les groupes de consommateurs et le CCCI pour déterminer comment réduire l'attrition.

L'OSBI propose des vidéos expliquant ses services, mais elles ne sont pas actuellement mises en évidence sur le site Web de l'OSBI. Par exemple, une vidéo de présentation de la procédure de l'OSBI est disponible à la section « L'OSBI peut-il vous aider? » sur son site Internet. L'organisation propose également des explications simples sur sa procédure dans la section « Pour les clients » sur son site Internet. L'OSBI prévoit de créer une page renvoyant aux vidéos sur son site Internet. À l'heure actuelle, il est possible d'accéder à toutes ses vidéos en cliquant sur le lien YouTube sur sa page d'accueil.

## Recommandation

L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour exiger des banques qu'elles fournissent des liens vers la section « Intenter un recours légal » du site Internet de l'OSBI (ainsi que vers d'autres sections importantes, comme la page des vidéos à venir) aux consommateurs qui passent par la procédure interne de traitement des plaintes et n'obtiennent pas un résultat satisfaisant. Les documents écrits doivent toujours être distribués; cela assurera plusieurs modes de communication des renseignements et garantira que ceux qui n'ont pas de courriel/d'ordinateur reçoivent toujours les informations écrites de l'OSBI.

### 4.12.4 Rapidité des décisions hors mandat

L'OSBI doit déterminer qu'une plainte ne relève pas de son mandat dans un délai de 30 jours. Lors de nos discussions avec les intervenants, il nous a été signalé que ce délai est trop long pour qu'un consommateur s'entende dire que l'OSBI ne peut tout simplement rien pour lui. Une personne a suggéré un délai beaucoup plus court, à savoir 48 heures.

Cependant, nous ne sommes pas disposés à faire cette recommandation pour le moment. La période de 30 jours pour les évaluations hors mandat est appropriée pour le moment et n'a pas besoin d'être modifiée. Nous avons pris cette décision pour deux raisons. Premièrement, la plupart des dossiers que nous avons examinés et qui ont été rejetés parce qu'ils étaient hors mandat ont été clos dans des délais inférieurs à 30 jours. La limite de 30 jours est un plafond. Deuxièmement, la détermination qu'une plainte est hors mandat est une décision extrêmement sérieuse, et nous ne voulons pas recommander à l'OSBI de prendre une telle décision dans un laps de temps réduit. Si la plainte est manifestement hors mandat, l'OSBI peut en informer immédiatement les consommateurs, conformément à sa pratique actuelle. Si ce n'est pas le cas, l'organisation devrait pouvoir disposer du temps nécessaire pour prendre une décision.

## 4.13 Consultation du public

**L'OSBI doit consulter au moins une fois par an ses membres et les personnes qui lui ont adressé des plaintes depuis la consultation précédente relativement à l'accomplissement de ses fonctions et à l'exercice de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(m)*

Dans son examen, l'ACFC a constaté que l'OSBI consultait annuellement les membres et les plaignants et que l'organisation s'appuyait sur les commentaires reçus pour améliorer ses activités. Nous avons effectué les mêmes constatations. Nous avons passé en revue les sondages réalisés par l'OSBI chaque année, dont les résumés sont inclus dans les rapports annuels. De plus, des banques et des groupes de consommateurs nous ont dit que l'OSBI les consultait fréquemment et a des lignes de communication ouvertes. L'OSBI devrait poursuivre cette pratique, notamment par le biais de tables rondes plus régulières, comme recommandé ci-dessus.

#### 4.14 Rapport à l'ACFC et à la disposition du public

L'OSBI doit présenter au commissaire un rapport annuel relativement à l'accomplissement de ses fonctions et à l'exercice de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, notamment :

- (i) un résumé des résultats de toute consultation auprès de ses membres et des personnes qui ont déposé une plainte auprès de lui,
- (ii) pour chacun de ses membres, le nombre de plaintes reçues, le nombre de plaintes qu'il a déterminé être dans la portée de son mandat, le nombre de recommandations finales présentées et le nombre de plaintes qui, de son avis, ont été résolues de manière satisfaisante pour les personnes qui ont déposé ces plaintes,
- (iii) le délai moyen de traitement des plaintes;

L'OSBI doit rendre le rapport annuel public une fois celui-ci présenté au commissaire.

*Règlement sur les réclamations, art. 7(n) et (o)*

L'OSBI satisfait aux exigences du règlement de fournir un rapport annuel à l'ACFC, puis de le rendre public. L'OSBI choisit de faire cette déclaration au moyen de rapports annuels publics, produits en anglais et en français et publiés rapidement sur le site Internet de l'organisation.

#### 4.15 Soumission à une évaluation indépendante

L'OSBI doit se soumettre tous les cinq ans à une évaluation relativement à l'accomplissement de ses fonctions et à l'exercice de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, qui est menée par un tiers conformément au mandat établi par la personne morale en consultation avec le commissaire.

*Règlement sur les réclamations, art. 7(p)*

L'OSBI a été incroyablement coopératif lors de cet examen. La haute direction et le conseil d'administration se sont montrés engagés, réactifs et ouverts face aux succès et aux leçons apprises au cours des cinq dernières années. Lorsque nous avons des questions, ils ont toujours été réactifs et ont fourni des réponses rapides et complètes.

#### 4.16 Rendre l'information accessible au public

L'OSBI est tenu de mettre à la disposition du public des informations concernant sa constitution et sa gouvernance, ainsi que l'identité de ses membres; le mandat qui régit ses fonctions et activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes; toutes les sources de financement de ses fonctions et activités en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les honoraires facturés

**à chacun de ses membres pour ses services et la méthode de calcul de ces honoraires; et les résultats de la plus récente évaluation quinquennale.**

*Règlement sur les réclamations, art. 7(q)*

Dans notre examen des rapports de l'OSBI qui ont été rendus publics, nous avons constaté que l'OSBI respecte et dépasse cette exigence en mettant un niveau élevé d'information à la disposition du public. Plus précisément, l'OSBI offre un accès public sur son site Internet à son mandat et à sa structure de gouvernance générale, y compris son règlement administratif et la structure de son conseil d'administration. Les consommateurs qui souhaitent s'informer sur les membres de l'OSBI peuvent le faire en cliquant sur le lien « Trouver votre firme », placé bien en évidence dans la page d'accueil du site Internet. L'OSBI publie aussi sur son site Internet de nombreuses informations sur son financement et sa structure d'honoraires, notamment la liste de toutes les banques membres et ce qu'elles lui ont payé en 2020/2021, ainsi qu'une description détaillée de la façon dont les honoraires sont fixés. Le résultat de l'examen quinquennal le plus récent du mandat d'investissement de l'OSBI est également disponible sur le site Internet. L'examen le plus récent portant sur le mandat bancaire a été effectué en 2011; il est également disponible sur le site Internet.

Depuis le dernier examen en 2016, l'OSBI a déployé d'importants efforts pour rendre davantage d'informations accessibles au public, notamment par la refonte complète de son site Internet, le lancement de sa stratégie sur les réseaux sociaux et la refonte complète de ses communications traditionnelles telles que les études de cas, les approches et les bulletins. L'organisation a également investi dans des rapports spéciaux chaque année et dans des approches plus innovantes telles que des vidéos accessibles.

Nous croyons que les divulgations publiques et l'utilité du site Internet de l'OSBI sont parmi les meilleures de leur catégorie. Nous comprenons également que l'OSBI s'efforce d'améliorer son leadership éclairé de manière plus générale. Nous pensons qu'il s'agit d'une fonction importante d'un ombudsman des services financiers et qu'elle apportera une valeur ajoutée primordiale au système.

#### **Recommandation**

L'OSBI devrait continuer à étendre son rôle de leader d'opinion à l'avenir en mettant à profit ses expériences et son expertise pour contribuer à l'équité, à l'efficacité et à la confiance globales dans le secteur des services financiers au Canada.

## **5. EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE**

---

## 5.1 Rendement pendant la période d'examen

Tableau 4 : Enquêtes sur les activités bancaires de l'OSBI (2016-2020)

Année	Nombre de dossiers ouverts	Nombre de dossiers clos	Augmentation en pourcentage des dossiers ouverts d'une année à l'autre	Dédommagement moyen
2020	332	314	31%	\$5,875
2019	254	262	6%	\$2,425
2018	412	417	12%	\$4,841
2017	370	349	28%	\$2,089
2016	290	323	6%	\$4,106

## 5.2 Budget et ressources

Nous avons examiné les budgets, les résumés budgétaires et les états financiers vérifiés de l'OSBI pour 2016-2020. La direction de l'OSBI présente des résumés budgétaires pour le conseil qui sont complets et mûrement réfléchis. Ces documents ne montrent apparemment rien de très préoccupant. La planification budgétaire semble exacte, car les budgets ont généralement un écart positif à la fin de l'exercice, à l'exception de 2019, qui a présenté un petit écart négatif. Lors de nos discussions avec la direction de l'OSBI, il a été noté que le budget de l'organisation est resté largement constant au cours des dernières années, même avec la flambée des cas résultant de la pandémie de COVID-19.

La direction et le personnel à qui nous avons parlé n'ont exprimé aucune préoccupation importante en matière de budget ou de ressources et nous estimons que le budget et les ressources de l'OSBI au cours de la période d'examen étaient adéquats. Cependant, nous notons que si certaines des recommandations de ce rapport sont mises en œuvre (par exemple, si l'OSBI se voit accorder un pouvoir décisionnel exécutoire et que certaines réformes sont apportées à ses systèmes), cela nécessitera probablement une augmentation des honoraires.

### 5.2.1 Réponse à la pandémie de COVID-19

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 a causé d'énormes perturbations à l'OSBI, tant à l'extérieur qu'en interne. À l'extérieur, les cas ont augmenté de manière exponentielle, de plus en plus de consommateurs se plaignant auprès de leurs banques et firmes de courtage en valeurs mobilières pour diverses raisons. Cela a entraîné un accroissement considérable de la charge de travail de l'organisation. Alors que l'OSBI traitait en moyenne 90 à 95 dossiers (plaintes relatives à des différends bancaires et relatifs aux investissements) par semaine avant la pandémie, l'organisation a reçu près de 150 dossiers chaque semaine pendant la pandémie. En interne, l'OSBI a relevé les mêmes défis que tous les employeurs au Canada, notamment la nécessité de passer à un modèle de travail à domicile et le besoin de flexibilité pour permettre la garde des enfants et les congés de maladie.

L'OSBI a été critiqué pour les retards enregistrés dans le traitement des dossiers portant sur des différends en matière d'investissement après la crise financière de 2007-2009, qui avait aussi entraîné une flambée des cas. En revanche, l'OSBI n'a pas connu de retards importants dans ses services pendant la pandémie de COVID-19. En réponse à la pandémie et à l'augmentation

des cas, l'OSBI a embauché davantage d'enquêteurs. De plus, les responsables nous ont confié que le personnel a tout simplement « beaucoup travaillé », se retroussant les manches en cette période chargée. Nous félicitons l'OSBI pour son succès à cet égard. La haute direction a observé que l'organisation avait tiré les leçons de la crise financière et des retards qu'elle avait alors pris. L'organisation a pu compter sur plus de personnel, plus de soutien, une équipe d'analystes plus robuste et plus de conseils de la part de la direction pendant la pandémie, ce qui lui a permis d'obtenir de meilleurs résultats.

Au niveau de la direction et du conseil d'administration, la pandémie a été prise au sérieux dès le début. En 2020 et 2021, la direction a préparé des plans de réponse à l'augmentation du volume de cas, décrivant les scénarios possibles et les impacts budgétaires et opérationnels de chacun. Le plan 2020 a été produit en avril 2020, quelques semaines seulement après la déclaration de la pandémie - cela montre que la direction de l'OSBI se tenait informée de l'évolution de la situation. Ce fort leadership s'est ajouté aux efforts considérables déployés par le personnel.

La transformation numérique de l'organisation entre 2015 et 2020 a également été remarquable : l'organisation est rapidement passée à une infrastructure informatique entièrement basée sur le nuage, des communications téléphoniques VOIP et des flux de travail sans papier. Les innovations technologiques telles que les portails de l'OSBI dédiés aux consommateurs et aux firmes et la procédure d'ouverture de dossier en ligne ont aussi considérablement amélioré l'efficacité au cours de la période.

Le passage au travail à distance s'est déroulé sans heurts grâce à la planification rapide de la continuité des activités de l'OSBI et au fait que même avant la pandémie, près d'un quart des effectifs de l'OSBI travaillaient à distance, car ils sont répartis dans tout le pays. L'OSBI a également ajusté les flux de travail et réduit la charge de travail qu'impliquent les projets, ainsi que les formations polyvalentes pour permettre au personnel de se concentrer sur des compétences pointues et promouvoir ainsi l'efficacité.

### *5.2.2 Fixation des honoraires*

Chaque année, le conseil d'administration de l'OSBI approuve la répartition des honoraires, entre cinq secteurs d'activité, dont les banques et les institutions de dépôt font partie. Les frais bancaires sont répartis au niveau du secteur en fonction du nombre et de la complexité des dossiers ouverts dans ce secteur au cours de l'année écoulée. Parmi les banques et les firmes de dépôt, les frais sont répartis sur la base des actifs bancaires relatifs au cours de l'année de référence la plus récente. L'année de référence actuelle est 2016, et l'OSBI est en train d'actualiser l'année de référence à 2021. Nous pensons que l'OSBI devrait consulter les acteurs du secteur pour savoir si l'année de référence devrait être mise à jour plus régulièrement, afin de refléter les changements éventuels affectant l'économie et le secteur bancaire.

#### **Recommandation**

L'OSBI devrait consulter le secteur pour savoir si son année de référence pour la répartition des frais dans le secteur bancaire doit être actualisée plus régulièrement.

Lors de nos consultations, nous avons entendu des membres de l'OSBI, tant des banques que des firmes de placement, dire que la structure de répartition des frais de l'OSBI est trop compliquée. Une banque a souligné qu'il s'agissait d'une formule transparente, mais trop

complexe. Cette banque, bien que membre de l'OSBI, préférerait le système de tarification plus simple utilisé par l'ADRBO (honoraires fixes avec tarifs horaires). Compte tenu de notre examen du système de tarification, nous ne recommandons pas pour le moment de le modifier. Nous estimons que le système, bien que complexe, est juste et transparent. Un système d'honoraires fixes et de tarifs horaires, tel que celui utilisé par l'ADRBO, est plus simple, mais pourrait ne pas convenir à l'OSBI, où les enquêteurs sont des employés et non des sous-traitants externes.

### **5.3 Améliorations des services**

En tant qu'organisme externe de traitement des plaintes, l'OSBI est en fin de compte un prestataire de services aux consommateurs et aux banques. Au cours des dernières années, l'OSBI a entrepris de multiples initiatives pour améliorer l'expérience des utilisateurs qui ont recours à ses services. Par exemple, l'OSBI a lancé un nouveau portail pour les firmes et un portail pour les consommateurs permettant aux différentes parties de télécharger des documents et de suivre l'évolution du traitement des dossiers. Ces initiatives ont été saluées par les intervenants.

### **5.4 Obtenir réparation pour les consommateurs**

La capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les consommateurs, le cas échéant, est essentielle à sa légitimité et à la confiance des consommateurs dans le secteur bancaire. En s'adressant à l'OSBI, les consommateurs n'ont pas la garantie d'obtenir réparation. L'organisation joue le rôle d'un tiers neutre entre la banque et le consommateur. Cependant, si l'OSBI détermine que le consommateur mérite réparation, le consommateur s'attend à juste titre à recevoir ce montant de la banque.

Nous avons entendu les préoccupations des défenseurs des consommateurs concernant à la fois les refus et les sous-estimations (situations où les banques offrent moins que le montant recommandé par l'OSBI). Cependant, il ressort de l'examen des refus<sup>9</sup> des firmes que tous concernent les firmes de placement membres de l'OSBI. De même, les inquiétudes que nous avons exprimées au sujet des offres d'indemnisation peu intéressantes concernaient en grande partie les firmes de placement plutôt que les banques.

L'OSBI emploie un système de dénonciation pour dissuader ses membres de refuser des dédommagements. Des défenseurs des droits des consommateurs nous ont dit que cet outil était inefficace. Nous abordons le système de dénonciation dans l'évaluation du mandat d'investissement, mais nous notons que dans le cas des litiges bancaires, le système de dénonciation semble avoir fonctionné. Les banques avec lesquelles nous avons discuté ont indiqué qu'elles ne risqueraient jamais la divulgation publique d'un refus et la possible atteinte à leur réputation que cela pourrait causer. Ceci est corroboré par les données sur les refus, qui semblent toutes provenir de dossiers relevant du mandat d'investissement de l'OSBI. Néanmoins, étant donné que le pouvoir exécutoire est un débat politique important, nous l'abordons ci-dessous.

Deux considérations politiques majeures ont une incidence sur la capacité de l'OSBI à obtenir réparation. Les deux ont fait l'objet de grands débats au cours des dernières années, notamment en ce qui concerne le mandat d'investissement de l'OSBI. La première est le pouvoir exécutoire,

---

<sup>9</sup> <https://www.obsi.ca/fr/news-and-publications/firm-refusals.aspx#27-aot-2020-WealthTerra-refuse-dindemniser-une-investisseuse-pour-ses-pertes>

qui manque à l'OSBI. La seconde est le plafond de dédommagement, qui est actuellement fixé à 350 000 \$. Chacune de ces considérations sera abordée tour à tour.

#### 5.4.1 Pouvoir exécutoire

La capacité de l'OSBI à rendre des décisions exécutoires demeure un point de débat majeur parmi les parties prenantes de l'OSBI. Du côté des consommateurs, nous avons entendu dire qu'un pouvoir exécutoire est nécessaire pour uniformiser les règles du jeu entre les consommateurs et les firmes, aligner l'OSBI sur ses homologues internationaux et, en fin de compte, lui donner une légitimité en tant que véritable service d'ombudsman. En revanche, les représentants sectoriels étaient généralement opposés à l'octroi d'un pouvoir contraignant à l'OSBI, estimant que cela nécessiterait une refonte des procédures de l'OSBI, introduirait trop de formalités dans la procédure et ferait finalement perdre à l'OSBI ce qui rend cette organisation si précieuse. Nous résumons les différents arguments que nous avons entendus en faveur et contre le pouvoir exécutoire dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 5 : Pouvoir exécutoire – Avantages et inconvénients**

Pouvoir exécutoire – Avantages et inconvénients	
Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un système contraignant serait en fin de compte plus efficace et plus rapide parce qu'il y aurait moins d'accent sur la résolution mutuelle (<i>c'est-à-dire</i> moins d'accent sur l'adhésion des firmes et moins d'allers-retours auprès des sociétés).</li> <li>• Un système contraignant uniformiserait les règles du jeu entre les firmes et les consommateurs et répondrait aux préoccupations d'impartialité des consommateurs, ce qui améliorerait la confiance des consommateurs et l'expérience des consommateurs, et réduirait l'attrition dans le cadre des procédures de l'OSBI.</li> <li>• Un pouvoir exécutoire inciterait les firmes à prendre la procédure de l'OSBI plus au sérieux, ce qui accroîtrait leur engagement dans la procédure de l'OSBI et renforcerait la légitimité de l'OSBI.</li> <li>• Un système contraignant conduirait à une meilleure indemnisation des consommateurs.</li> <li>• Le pouvoir exécutoire est une bonne pratique au niveau international et est nécessaire pour faire de l'OSBI un service d'ombudsman de classe mondiale.</li> <li>• Un pouvoir exécutoire nécessiterait certaines procédures améliorées, ce qui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un système contraignant serait plus contradictoire et moins collaboratif que le système actuel, ce qui pourrait compliquer l'expérience pour les consommateurs.</li> <li>• Un système contraignant nécessiterait la mise en place de procédures améliorées et d'un droit d'appel, ce qui pourrait entraîner des retards supplémentaires, des complications procédurales et un accroissement des coûts.</li> </ul>

pourrait conduire à la prise de décisions plus éclairées et plus justes.	
--	--

Nous pensons que les arguments en faveur de l'octroi d'un pouvoir exécutoire à l'OSBI l'emportent sur les arguments qui s'y opposent. Plus important encore, nous pensons que le système actuel fournit une incitation économique pour les deux parties à régler des montants inférieurs à la recommandation de l'OSBI. Bien qu'il y ait du mérite à penser qu'un système contraignant nécessiterait certaines améliorations procédurales susceptibles d'entraîner des retards supplémentaires et une augmentation des coûts, nous pensons que le système peut être adapté pour trouver le juste équilibre entre rapidité, efficacité et équité procédurale. Nous notons également que cette recommandation est conforme à la fois aux récentes recommandations du groupe de travail et à l'examen de 2016 (portant tous deux sur le mandat d'investissement).

#### 5.4.2 Meilleures pratiques internationales et comparaisons en matière de pouvoir exécutoire

Citant les *Bonnes pratiques de protection des consommateurs de services financiers* de la Banque mondiale publiées en 2012, le Guide du réseau INFO recommande les meilleures pratiques suivantes pour la mise en place d'un système d'ombudsman des services financiers :

*Accès des consommateurs à un mécanisme de règlement des différends abordable, efficace, respecté, professionnellement qualifié et doté de ressources adéquates, tel qu'un ombudsman indépendant des services financiers ou une institution équivalente dotée d'un pouvoir exécutoire efficace. L'institution agit de manière impartiale et indépendante vis-à-vis de l'autorité investie du pouvoir de nomination, du secteur, de l'institution auprès de laquelle la plainte a été introduite, du consommateur et de l'association de consommateurs. Les décisions de l'ombudsman des services financiers ou de l'institution équivalente s'imposent à l'institution financière. (emphase ajoutée)*

L'examen de 2016 a longuement étudié la question de savoir si l'OSBI peut vraiment être considéré comme un service d'ombudsman sans pouvoir exécutoire. Après avoir examiné la littérature et consulté divers homologues internationaux (notamment les programmes d'ombudsman du secteur financier du Royaume-Uni, d'Australie, de Nouvelle-Zélande et d'Inde, qui ont tous un pouvoir exécutoire), les examinateurs ont conclu que ce n'était pas le cas. Nous partageons ce point de vue. Nous sommes d'accord. Nous sommes d'avis que le temps est venu d'aligner l'OSBI sur les meilleures pratiques internationales en en faisant un véritable service d'ombudsman, capable de rendre des décisions qui contraignent les parties.

Pour le modèle de prise de décision contraignante à adopter, nous recommandons un modèle similaire à celui proposé par le guide du réseau INFO et aux modèles employés par le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni (FOS UK) et l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA). Plus précisément, nous croyons que la procédure devrait inclure les étapes suivantes :

1. un enquêteur de l'OSBI enquête sur le cas;
2. si l'enquêteur détermine qu'une indemnisation est justifiée, il tentera de faciliter un règlement raisonnable entre les parties;
3. si un règlement facilité ne peut être convenu, l'enquêteur envoie aux parties une recommandation écrite sur ce que devrait être le résultat;
4. si l'une ou l'autre partie rejette la recommandation, les deux parties peuvent soumettre d'autres arguments et preuves, et un membre supérieur distinct du personnel de l'OSBI

possédant l'expérience et la formation appropriées qui n'a pas déjà été impliqué dans l'affaire (peut-être l'un des adjoints de l'ombudsman) rend une décision définitive;

5. si une indemnisation est consentie, le plaignant dispose d'un délai défini pour accepter la décision;
6. si le plaignant accepte la décision dans ce délai, la décision est alors contraignante pour la banque et le plaignant, et le plaignant ne peut pas porter l'affaire devant les tribunaux;
7. si le plaignant rejette la décision ou ne l'accepte pas dans le délai imparti, la décision n'est contraignante pour aucune des parties et le plaignant est libre de porter l'affaire devant les tribunaux.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait être habilité à rendre des décisions qui contraignent la firme et le consommateur, si elles sont acceptées par le consommateur.

Nous notons que ce type de procédure est suivi par le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni et l'Australian Financial Complaints Authority. Nous notons également que nous avons recommandé l'attribution d'un pouvoir exécutoire à l'OSBI pour son mandat d'investissement, et nous pensons qu'il serait incohérent et déroutant pour les consommateurs que l'OSBI puisse prendre des décisions contraignantes en matière d'investissements, mais pas sur les différends bancaires.

#### *5.4.3 Dédommagement maximal*

Le dédommagement maximal pouvant être recommandé par l'OSBI est de 350 000 \$. En 2020, le Groupe de travail sur la modernisation en matière de marchés financiers a recommandé (pour les dossiers portant sur des investissements) un organisme de règlement des différends ayant la capacité de recommander jusqu'à 500 000 \$ d'indemnisation, plafond qui devra être ajusté tous les deux ans en fonction de l'augmentation du coût de la vie. Nous sommes d'accord avec cette recommandation et nous l'étendrons également au mandat bancaire.

En faisant cette recommandation, nous constatons que les montants en jeu dans les dossiers bancaires sont généralement moins élevés que dans les dossiers portant sur des investissements. C'est pourquoi nous estimons que l'augmentation à 500 000 \$ du plafond de dédommagement dans les dossiers portant sur des différends bancaires aura un impact minimal sur les banques, tout en réservant la possibilité d'une indemnisation dans les rares cas dépassant 350 000 \$ de préjudice financier.

### **Recommandation**

L'OSBI devrait augmenter son plafond de dédommagement de 350 000 \$ à 500 000 \$.

## **5.5 Contrôle de la qualité**

Dans le cadre de notre examen, nous avons interrogé des enquêteurs, des gestionnaires et des analystes pour déterminer les procédures de contrôle de la qualité de l'OSBI. Nous sommes convaincus que le contrôle de la qualité est intégré à chaque étape de la procédure d'enquête. L'OSBI nous a expliqué qu'il y a trois équipes d'enquête, chacune dirigée par un gestionnaire.

Les équipes se partagent les dossiers bancaires et d'investissements, avec des formations croisées le cas échéant.

Les gestionnaires nous ont informés qu'ils se réunissaient régulièrement pour examiner les dossiers et effectuer les affectations, selon les compétences, la charge de travail, les conflits, etc. Les gestionnaires ont dit qu'ils jouent un rôle actif de surveillance des dossiers, même si l'enquêteur est un enquêteur principal de niveau 3, et que cette surveillance est plus pratique avec les nouveaux enquêteurs. Tous les documents téléchargés dans le système interne de gestion des dossiers de l'OSBI sont examinés par le gestionnaire approprié. Les gestionnaires rencontrent aussi fréquemment les adjoints de l'ombudsman pour passer en revue les dossiers. Lors de ces réunions, les gestionnaires signaleront les problèmes ou les schémas inhabituels qu'ils remarquent.

La direction de l'OSBI a indiqué que les nouveaux enquêteurs sont étroitement supervisés par les gestionnaires et les enquêteurs principaux de niveau 3. Ils observent les entretiens pour acquérir de l'expérience et les enquêteurs principaux de niveau 3 assistent à leurs premiers entretiens en solo afin de les observer, même en examinant les questions de leurs entretiens à l'avance. Lors de nos entretiens avec les enquêteurs, il était clair que c'est le cas et que les nouveaux enquêteurs bénéficient d'une assistance satisfaisante.

## 5.6 Équité

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les enquêtes de l'OSBI étaient équitables. L'OSBI a publié une déclaration d'équité solide et complète qui couvre à la fois une équité motivée et procédurale. Les enquêtes sont généralement considérées par les intervenants comme étant équitables – les préoccupations concernant la partialité portaient davantage sur le système et la configuration de l'OSBI que sur ses décisions proprement dites. Certains intervenants du secteur ont soulevé des inquiétudes concernant un parti pris en faveur des consommateurs, notamment le fait que les enquêteurs entendent d'abord le consommateur et que le témoignage de ce dernier conditionne donc le déroulement de l'enquête. Cependant, nous ne partageons pas ces préoccupations.

Dans les dossiers que nous avons examinés, nous avons constaté que les conclusions découlaient de la preuve. Lorsque l'OSBI a pris une décision, l'enquêteur a cité les preuves appropriées et ces conclusions étaient raisonnables. Dans la plupart des cas, les plans d'enquête montraient un examen approfondi des enjeux de l'enquête. Nous avons pu voir comment l'OSBI a contesté les arguments avancés par les parties en remettant en question les incohérences dans les témoignages des consommateurs et en vérifiant les affirmations des parties par rapport aux preuves documentaires.

Généralement, les lettres de clôture expliquaient les motifs des enquêteurs dans un langage clair et simple. D'après nos conversations avec les enquêteurs et les dirigeants de l'OSBI, nous avons compris que les lettres de clôture étaient auparavant plus détaillées et qu'un effort avait été fait pour les simplifier et les rendre plus claires. Nous saluons cet effort, mais nous conseillons de fournir davantage de détails dans certaines circonstances. Nous recommandons essentiellement un équilibre entre les lettres actuelles, qui peuvent être relativement peu détaillées, et l'ancienne pratique des rapports d'enquête longs et détaillés. En particulier, nous notons que dans certains dossiers examinés, les enquêteurs ont cité des documents contractuels (par exemple, une convention de titulaires de carte) sans citer la clause pertinente.

## **Recommandation**

Les enquêteurs de l'OSBI devraient, lorsqu'ils fondent leurs décisions sur des clauses contractuelles entre les parties, telles que les conventions des titulaires de carte, inclure le texte des clauses pertinentes dans la lettre de clôture. De plus, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons plus détaillées dans leurs lettres de clôture.

### *5.6.1 Cohérence des décisions et recours aux précédents*

Des agences homologues à l'échelle internationale, telles que le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni, publient en ligne toutes leurs décisions contraignantes de deuxième niveau. Cela permet aux parties, et en particulier aux banques, de comprendre comment un cas particulier pourrait être abordé par les enquêteurs. Nous comprenons de l'OSBI que tous les dossiers liés à des services bancaires seront résumés, anonymisés et publiés sur le site Internet de l'OSBI à partir de juin 2022. Nous pensons que cette étape est positive. Elle améliorera la transparence, favorisera la cohérence de décisions similaires et renforcera la confiance dans les procédures décisionnelles de l'OSBI.

## **6. LIGNES DIRECTRICES DU COMMISSAIRE DC-13**

---

Pour les raisons décrites ci-dessus, nous concluons que l'OSBI respecte les lignes directrices du commissaire DC-13 et est toujours habilité à être enregistré en tant qu'organisme externe de traitement des plaintes.

L'OSBI traite les plaintes déposées par des personnes ayant demandé ou reçu des produits ou services de ses membres dont le règlement n'a pas satisfait ces personnes comme décrit ci-dessus. L'organisation a la réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité. Elle est accessible, responsable, impartiale et indépendante, et accomplit ses fonctions et réalise ses activités de manière transparente, efficace, opportune et coopérative. L'OSBI respecte les normes relatives aux personnes responsables, aux dossiers commerciaux et à l'expérience, et est financièrement viable.

## 7. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

---

### Recommandations visant la gouvernance

1. Le conseil d'administration de l'OSBI devrait réaliser un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon de s'assurer que les intérêts des principaux intervenants sont le plus efficacement pris en compte dans la surveillance et la prise de décision du conseil. En particulier, le conseil d'administration de l'OSBI devrait :
  - a. ajouter d'autres critères aux délibérations sur la diversité du comité de gouvernance et des ressources humaines aux fins de recrutement, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap;
  - b. passer à un conseil d'administration sans exigences catégorielles spécifiques concernant le nombre d'administrateurs sectoriels et communautaires, et modifier ses règlements administratifs pour abroger l'exigence selon laquelle les administrateurs sectoriels doivent être nommés par l'OCRCVM, l'ACFM et l'ABC, respectivement;
  - c. modifier et actualiser sa matrice de compétences et l'utiliser comme base de recrutement pour s'assurer que les administrateurs possèdent les aptitudes et les compétences nécessaires pour superviser efficacement l'OSBI. La matrice des compétences doit inclure une expérience dans l'éventail des secteurs d'activité pertinents, ainsi que les points de vue importants de consommateurs et d'investisseurs; la diversité géographique et linguistique, ainsi que la diversité des origines doivent également être explicitement prises en compte;
  - d. organiser des tables rondes avec les acteurs du secteur et les consommateurs, notamment des groupes de défense pour les deux, afin de recueillir leurs points de vue et opinions sur des questions clés d'importance pour l'OSBI, ainsi que les évolutions et tendances actuelles; et
  - e. à la lumière de ce qui précède, examiner attentivement la nécessité ou l'utilité de continuer à avoir un CCCI, étant donné que la structure de gouvernance recommandée décrite ci-dessus donnera lieu à un conseil d'administration de l'OSBI assurant une représentation équilibrée du secteur et des investisseurs et où le conseil d'administration de l'OSBI sera en mesure de recueillir les commentaires des intervenants du secteur et des consommateurs par d'autres moyens.

### Recommandations stratégiques

2. L'OSBI devrait être habilité à rendre des décisions qui contraignent la firme et le consommateur, si elles sont acceptées par le consommateur.

### Recommandations visant les activités

3. L'OSBI devrait mener des entretiens avec les consommateurs et les banques sur une plateforme de vidéoconférence, ce qui permettra une évaluation plus solide de la crédibilité.

4. Les enquêteurs de l'OSBI devraient, lorsqu'ils fondent leurs décisions sur des clauses contractuelles entre les parties, telles que les conventions des titulaires de carte, inclure le texte des clauses pertinentes dans la lettre de clôture. De plus, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons plus détaillées dans leurs lettres de clôture.
5. L'OSBI devrait consulter le secteur pour savoir si son année de référence pour la répartition des frais dans le secteur bancaire doit être actualisée plus régulièrement.
6. L'OSBI devrait obliger les firmes à fournir les documents dans un délai de deux semaines, à défaut de quoi l'organisation devrait signaler publiquement le non-respect des délais de l'OSBI par la firme.
7. L'OSBI devrait fixer un objectif de 30 jours pour l'attribution d'un dossier à un enquêteur et devrait faire rapport sur la fréquence à laquelle l'organisation atteint cet objectif.
8. L'OSBI devrait commencer à compter ses objectifs d'enquête lorsque l'OSBI reçoit la lettre de consentement signée de la part du consommateur.
9. L'OSBI devrait réviser ses délais d'exécution pour clore 90 % des dossiers portant sur des différends bancaires en 90 jours.
10. L'OSBI devrait veiller à servir adéquatement les personnes âgées en :
  - a. modifiant l'énoncé des attentes du CCCI pour exiger au moins un membre ayant de l'expérience dans la défense des droits des personnes âgées; et
  - b. exigeant une formation spéciale pour tous les enquêteurs existants (puis, au fur et à mesure de leur intégration, tous les nouveaux enquêteurs) sur la collaboration avec les personnes âgées (p. ex., identification de leurs capacités réduites).
11. L'OSBI devrait réformer son approche des préjudices non financiers et des préjudices financiers indirects de la manière suivante :
  - a. pour plus de certitude, l'OSBI devrait créer plusieurs niveaux de préjudice non financier/préjudice financier indirect (faible, moyen et élevé), avec des montants d'indemnisation ou des fourchettes fixes pour chacun; et
  - b. lorsqu'ils rendent une décision concernant une indemnisation pour préjudice non financier/préjudice indirect, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons détaillées expliquant pourquoi ils sont arrivés à leur conclusion.
12. L'OSBI doit fournir des informations supplémentaires dans la lettre de consentement standard et son document sur *ce à quoi s'attendre*, notamment :
  - a. informations juridiques sur les délais de prescription des actions civiles dans chaque juridiction du Canada;
  - b. mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » concernant les délais de prescription;
  - c. graphique illustrant le déroulement/les étapes de l'enquête; et
  - d. meilleure divulgation du calendrier de l'enquête, notamment le délai de réalisation de 120 jours et une estimation du temps nécessaire à la collecte des documents.

13. L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour examiner et améliorer le système de signalement des problèmes systémiques, notamment en :
  - a. modifiant la définition du terme « problème systémique »;
  - b. exigeant que l'OSBI signale les problèmes systémiques récurrents année après année, même si le même problème a été décelé au cours des années précédentes; et
  - c. assurant une communication plus solide entre l'ACFC et l'OSBI une fois qu'un problème systémique a été détecté par l'OSBI.
14. L'OSBI devrait indiquer dans son rapport annuel le nombre de problèmes systémiques potentiels décelé au cours de l'année passée, aussi bien concernant les valeurs mobilières que les plaintes bancaires, et fournir une description générique du type de problème décelé.
15. L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour publier un rapport destiné au public sur les mesures prises au sujet des problèmes systémiques potentiels qui ont été détectés par l'organisation.
16. L'OSBI et l'ADRBO devraient travailler avec l'ACFC pour s'assurer que, lorsqu'une banque change d'organisme externe de traitement des plaintes, toute enquête en cours à la date du transfert reste entre les mains de l'organisme externe de traitement des plaintes auprès duquel le consommateur a déposé plainte initialement.
17. L'OSBI devrait toujours recommander aux consommateurs de déposer plainte auprès de la police si une pratique délictuelle possible est constatée.
18. L'OSBI devrait augmenter son plafond de dédommagement de 350 000 \$ à 500 000 \$.

## **Recommandations visant la valeur ajoutée et la sensibilisation**

19. L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour exiger des banques qu'elles fournissent des liens vers la section « Intenter un recours légal » du site Internet de l'OSBI (ainsi que vers d'autres sections importantes, comme la page des vidéos à venir) aux consommateurs qui passent par la procédure interne de traitement des plaintes et n'obtiennent pas un résultat satisfaisant. Les documents écrits doivent toujours être distribués; cela assurera plusieurs modes de communication des renseignements et garantira que ceux qui n'ont pas de courriel/d'ordinateur reçoivent toujours les informations écrites de l'OSBI.
20. L'OSBI devrait prendre des mesures pour réduire l'attrition des consommateurs. L'ACFC et l'OSBI devraient engager un dialogue avec les banques pour déterminer des mesures visant à réduire l'attrition pour les consommateurs qui reçoivent une décision négative de la banque. L'OSBI devrait également travailler avec les groupes de consommateurs et le CCCI pour déterminer comment réduire l'attrition.
21. L'OSBI devrait continuer à produire des documents fondamentaux pour les consommateurs dans des langues autres que l'anglais et le français, dans la mesure du possible compte tenu de ses ressources limitées.

22. L'OSBI devrait ajouter un complément d'information sur les délais de prescription aux lettres de clôture envoyées aux consommateurs. En particulier, l'OSBI devrait inclure :
  - a. des informations sur les délais de prescription dans chaque province; et
  - b. une mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » pour les délais de prescription.
23. Les lettres de clôture de réexamen de l'OSBI doivent contenir des informations supplémentaires concernant la procédure entreprise par l'agent en charge du réexamen et la description plus en détail des motifs concernant la confirmation ou l'annulation de la décision initiale.
24. L'OSBI devrait publier les biographies des enquêteurs sur son site Web pour mettre en valeur les talents divers et les compétences que chaque enquêteur apporte au dossier qui lui est confié.
25. L'OSBI devrait continuer à étendre son rôle de leader d'opinion à l'avenir en mettant à profit ses expériences et son expertise pour contribuer à l'équité, à l'efficacité et à la confiance globales dans le secteur des services financiers au Canada.

## ANNEXE « A » – BIOGRAPHIES DE L'ÉQUIPE

---



### **Professeure Poonam Puri**

La professeure Puri est l'une des spécialistes les plus respectées au Canada en matière de gouvernance d'entreprise et de droit des affaires et des valeurs mobilières. Elle est professeure titulaire de droit des affaires et ancienne vice-doyenne de l'Osgoode Hall Law School. La professeure Puri a reçu la Médaille du Barreau (2021), la Médaille David Walter Mundell (2021) et la Médaille Yvan Allaire de la Société royale du Canada (2021) pour l'excellence de ses contributions à la gouvernance d'organisations publiques et privées au Canada. La professeure Puri a déjà été reconnue comme l'une des 25 avocates les plus influentes au Canada, l'une des 100 femmes les plus influentes au Canada et l'une des 40 meilleures dirigeantes de moins de 40 ans au Canada. Elle est diplômée de la Faculté de droit de l'Université de Toronto (LL.B., 1995, Médaille d'argent) et de la Harvard Law School (LL.M., 1997).



### **Dina Milivojevic**

Mme Milivojevic est une avocate plaidante expérimentée et une avocate d'entreprise spécialisée dans le règlement de litiges et de différends. Elle a une connaissance approfondie de la gouvernance et des compétences supérieures en recherche. Mme Milivojevic a une vaste expérience dans la conduite d'enquêtes et d'évaluations indépendantes dans une série de contextes. Plus récemment, elle a mené un examen indépendant de deux transactions majeures pour une grande organisation à but non lucratif. Mme Milivojevic est diplômée de l'Université McMaster (BA, 2009) et de la faculté de droit de l'Université Western Ontario (JD, 2012).

## **ANNEXE « B » – MANDAT DE L'EXAMEN INDÉPENDANT**

---

### **Mandat de l'examen indépendant**

L'évaluateur dressera un rapport évaluant ce qui suit :

- A. si l'OSBI s'acquitte de ses obligations décrites dans le protocole d'entente entre l'OSBI et les membres des ACVM participants; et
- B. si une modification du fonctionnement, du budget ou des procédures de l'OSBI est souhaitable pour améliorer l'efficacité de ce dernier relativement au respect des modalités du protocole d'entente et des pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans de services financiers.

L'évaluateur analysera les activités et les procédures de l'OSBI applicables à la gestion des plaintes liées aux investissements impliquant des firmes participantes dont l'organisme de réglementation concerné est un membre participant des ACVM, de l'OCRCVM ou de l'ACCFM. Il évaluera de plus l'efficacité de la résolution des plaintes.

L'évaluateur procédera à la prise en compte et à l'évaluation des éléments suivants :

- Les dossiers de plaintes en matière d'investissement traités entre le 1er novembre 2018 et le 31 octobre 2020 (la « période d'examen »).
- Les politiques et procédures de fonctionnement actuelles, y compris tous les changements apportés entre le 1er novembre 2015 et le 31 octobre 2020 (la « période de cinq ans »).
- Les évaluations par des tiers, les vérifications financières et les autoévaluations internes effectuées lors de la période de cinq ans.

L'évaluateur veillera à ce que les dossiers de plaintes qui forment son échantillon d'examen soient sélectionnés au hasard et comprennent des dossiers ayant mené aux règlements suivants : hors mandat par suite d'une enquête, indemnisation recommandée, aucune indemnisation recommandée, règlement inférieur au montant recommandé et refus de recommandation entraînant une publication.

En plus de faire l'examen des dossiers, l'examineur organisera des entrevues avec des intervenants clés, dont des firmes participantes, des plaignants, des groupes de consommateurs et d'investisseurs, des organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières et des employés de l'OSBI. Ces entrevues pourront être menées en personne, par écrit, par téléphone ou de façon électronique, et celles-ci peuvent comprendre des sondages.

Aux fins de l'évaluation, l'évaluateur aura un accès complet aux renseignements, aux réunions, aux communications et au personnel de l'OSBI. L'OSBI fera tous les efforts nécessaires pour faciliter et coordonner l'accès aux anciens membres du personnel et aux autres intervenants. L'accès aux documents et aux membres du personnel doit s'inscrire dans le cadre de la période d'examen.

### **A. Obligations en vertu du protocole d'entente**

En ce qui concerne la condition (A) énoncée ci-dessus, le rapport de l'évaluateur devra inclure des analyses et des conclusions sur les résultats de l'OSBI relativement aux normes suivantes, définies à l'article 2 du protocole d'entente :

- a) Gouvernance – La structure de gouvernance de l’OSBI doit pouvoir assurer une représentation équitable et significative des divers intervenants au sein de son conseil d’administration et de ses comités, promouvoir la reddition de comptes par l’ombudsman et donner à l’OSBI les moyens de gérer les conflits d’intérêts.
- b) Indépendance et équité – L’OSBI a l’obligation de fournir des services neutres et objectifs de règlement des différends. Ces services sont indépendants du secteur du commerce des valeurs mobilières et se fondent sur une norme qui est équitable à la fois pour les firmes inscrites et pour les investisseurs, dans le cadre des circonstances de chaque plainte. Afin de déterminer le caractère équitable, l’OSBI doit prendre en compte les principes généraux d’une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et les directives des organismes de réglementation, les normes des organismes professionnels et tout code de procédure ou de déontologie pertinents.
- c) Procédures d’exécution des fonctions de manière opportune et équitable – L’OSBI doit maintenir sa capacité à régler des différends dans les délais voulus et à traiter les plaintes sans retard déraisonnable. Il doit en outre mettre en place des procédures qui soient manifestement équitables pour les deux parties.
- d) Frais et coûts – L’OSBI doit fixer les frais et les coûts à l’ensemble de ses membres de façon équitable, transparente et appropriée.
- e) Ressources – L’OSBI doit disposer de ressources suffisantes pour exercer ses fonctions et pour traiter chaque plainte de façon approfondie et compétente.
- f) Accessibilité – L’OSBI doit faire connaître ses services et veiller à ce que les investisseurs aient des moyens pratiques et évidents d’accéder aux services. Il doit de surcroît fournir gratuitement ces services aux investisseurs qui déposent une plainte.
- g) Systèmes et contrôles – L’OSBI doit disposer de contrôles internes efficaces et adéquats pour assurer la confidentialité, l’intégrité et la qualité de ses processus d’enquête et de règlement des différends.
- h) Méthodes de base – Les processus de développement des méthodes de base de règlement des différends de l’OSBI doivent être appropriés et transparents.
- i) Communication de renseignements – L’OSBI doit communiquer et collaborer avec les membres des ACVM participantes, par l’intermédiaire des représentants désignés de ces ACVM, pour assurer une surveillance efficace dans le cadre du présent protocole d’entente.
- j) Transparence – L’OSBI est tenu de tenir des consultations publiques sur les modifications importantes apportées à ses activités ou à ses services, ainsi qu’à son mandat ou à ses règlements administratifs.

## **B. Efficacité opérationnelle**

En ce qui concerne la condition (B) énoncée ci-dessus, le rapport de l’évaluateur devra inclure des analyses et des conclusions comprenant les éléments suivants :

- a) Un rapport détaillant les progrès réalisés quant à la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre des précédents examens indépendants.
- b) Une évaluation de haut niveau des activités de l’OSBI, avec référence à son mandat, ses politiques et procédures internes, son énoncé d’équité et ses méthodes de calcul des pertes. Une évaluation détaillée des méthodes de calcul des pertes adoptées par l’OSBI n’est pas requise.

- c) Un exercice de référence de haut niveau qui comparera l'OSBI à d'autres programmes d'ombudsman du secteur financier ou d'un équivalent, dans un territoire international comparable, tant en ce qui concerne les opérations que relativement aux approches organisationnelles générales de l'OSBI en matière de volets comme l'accessibilité et la transparence.
- d) Une analyse de la gouvernance de l'OSBI, qui prêtera particulièrement attention à la représentation des intervenants au sein du conseil d'administration de l'OSBI.
- e) Une analyse des raisons pour lesquelles des règlements inférieurs aux montants recommandés par l'OSBI ont été effectués.

# ANNEXE « C » – RÈGLEMENT SUR LES RÉCLAMATIONS

---

## Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)

DORS/2013-48

### Définitions

#### Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

**Loi** La *Loi sur les banques*. (*Act*)

**membre** Banque ou banque étrangère autorisée dont la demande d'adhésion à ce titre est acceptée par un organisme externe de traitement des plaintes et qui, de ce fait, peut accéder aux services de réclamation de cet organisme dans le cadre des réclamations faites auprès de ce dernier. (*member*)

**organisme externe de traitement des plaintes** Organisme externe de traitement des plaintes approuvé par le ministre en vertu du paragraphe 455.01(1) de la Loi. (*external complaints body*)

**réclamation** Toute réclamation faite par une personne auprès :

- a) d'une banque ou d'une banque étrangère autorisée relativement à des produits ou services qu'elle lui a demandés ou qu'elle a obtenus de celle-ci;
- b) d'un organisme externe de traitement des plaintes relativement à des produits ou services qu'elle a demandés à l'un de ses membres ou obtenus de lui. (*complaint*)

### PARTIE 1

## Banques et banques étrangères autorisées

#### Communication avec l'Agence

2 (1) Pour l'application des paragraphes 455(4), 456(1), 573(4) et 574(1) de la Loi, une personne peut communiquer avec l'Agence :

- a) soit en s'adressant à son bureau situé au 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9;
- b) soit au moyen de son site Web au [www.fcacacfc.gc.ca](http://www.fcacacfc.gc.ca).

#### Remise des renseignements

(2) Pour l'application des paragraphes 456(1) et 574(1) de la Loi, la banque ou la banque étrangère autorisée remet les renseignements au moyen, selon le cas :

- a) d'une brochure, d'un relevé de compte ou d'une déclaration écrite qui contient d'autres renseignements devant, aux termes de la Loi, être communiqués relativement à

un arrangement visé aux paragraphes 452(3) ou 570(3) de la Loi, à une carte de crédit, de débit ou de paiement, à un coût d'emprunt ou à toute autre obligation de la banque ou de la banque étrangère autorisée découlant d'une disposition visant les consommateurs;

b) d'un document distinct.

### **Renseignements relatifs à la procédure d'examen des réclamations**

**3** La banque ou la banque étrangère autorisée informe toute personne qui lui présente une réclamation de la procédure de traitement des réclamations qu'elle a établie en application des alinéas 455(1)a) ou 573(1)a) de la Loi et lui fournit tout renseignement lui permettant de se conformer aux exigences qui y sont prévues.

### **Renseignements relatifs aux réclamations**

**4** La banque ou la banque étrangère autorisée met annuellement à la disposition du public les renseignements suivants :

a) le nombre de réclamations traitées par le préposé aux réclamations désigné par la banque ou la banque étrangère autorisée qui occupe le poste le plus élevé prévu par la procédure de traitement des réclamations établie par celle-ci;

b) la durée moyenne de traitement des réclamations reçues par ce préposé;

c) le nombre de réclamations qui, de l'avis de la banque ou de la banque étrangère autorisée, ont été réglées par ce préposé conformément à la procédure et à la satisfaction des personnes qui les ont présentées.

## **PARTIE 2**

### **Organismes externes de traitement des plaintes**

#### **Objet**

**5** La présente partie a pour but d'améliorer la façon de traiter les réclamations aux termes de la Loi en instaurant un régime visant l'accessibilité, la responsabilité, l'impartialité et l'indépendance des organismes externes de traitement des plaintes ainsi que l'exercice de leurs fonctions et de leurs activités de manière transparente, efficace, opportune et axée sur la collaboration.

#### **Approbation — réputation**

**6 (1)** Toute organisation qui présente une demande d'approbation au titre du paragraphe 455.01(1) de la Loi doit avoir la réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité.

#### **Orientations, procédures et mandat**

**(2)** L'organisation qui présente une demande d'approbation se dote, au préalable, d'orientations et de procédures ainsi que d'un mandat encadrant ses fonctions et ses activités à titre

d'organisme externe de traitement des plaintes, de façon à remplir les conditions prévues à l'article 7.

### **Maintien de l'approbation**

**7** Toute organisation approuvée par le ministre à titre d'organisme externe de traitement des plaintes doit, pour remplir les conditions liées au maintien de cette approbation, à la fois :

- a)** maintenir sa réputation de respect des normes élevées de moralité et d'intégrité dans l'exercice de ses activités;
- b)** rendre les services qu'elle offre à titre d'organisme externe de traitement des plaintes accessibles partout au Canada dans les deux langues officielles et sans frais pour les personnes qui présentent des réclamations;
- c)** s'assurer de l'impartialité et de l'indépendance de toute personne qui agit en son nom, relativement à une réclamation, à l'égard des parties à la réclamation;
- d)** accepter comme membre toute banque ou banque étrangère autorisée qui lui présente une demande à cet effet;
- e)** lorsqu'une personne lui présente une réclamation à l'encontre d'une banque ou d'une banque étrangère autorisée qui est membre d'un autre organisme externe de traitement des plaintes, lui fournir le nom et les coordonnées de cet organisme;
- f)** aviser le requérant lorsque selon lui une réclamation, ou toute partie de celle-ci, ne relève pas de son mandat et lui en fournir les raisons par écrit dans les trente jours suivant la réception de la réclamation;
- g)** transférer à un autre organisme externe de traitement des plaintes toute réclamation dont elle est saisie et qui est encore en instance ainsi que tout renseignement connexe qu'elle a en sa possession ou qui relève d'elle, si la banque ou la banque étrangère autorisée qui est partie à la réclamation devient membre de cet autre organisme;
- h)** aviser par écrit les parties à une réclamation qui lui a été transférée par un autre organisme externe de traitement des plaintes des faits suivants :
  - (i)** la banque ou la banque étrangère autorisée qui est partie à la réclamation est devenue membre de son organisation,
  - (ii)** le transfert de la réclamation à son organisation a été effectué;
- i)** aviser par écrit le commissaire si elle conclut qu'une réclamation soulève un problème systémique;
- j)** renseigner les parties à une réclamation sur son mandat et sa procédure de traitement des réclamations et, sur demande, leur fournir tout renseignement ou soutien supplémentaire pour leur permettre de comprendre les exigences qui y sont prévues;
- k)** traiter les réclamations de façon à ne toucher que les parties à celles-ci;

**l)** adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard cent vingt jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation conformément à son mandat et à sa procédure;

**m)** consulter, au moins une fois par année, ses membres et des personnes qui lui ont présenté une réclamation depuis la dernière consultation au sujet de l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes;

**n)** soumettre au commissaire un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, qui comprend notamment;

**(i)** un résumé des résultats de toute consultation faite auprès de ses membres et des personnes qui lui ont présenté une réclamation,

**(ii)** pour chacun de ses membres, le nombre de réclamations reçues ainsi que le nombre de réclamations qui selon lui relevaient de son mandat, le nombre de recommandations finales adressées aux parties et le nombre de réclamations qui, à son avis, ont été réglées à la satisfaction des personnes qui les ont présentées,

**(iii)** la durée moyenne de traitement des réclamations;

**o)** mettre à la disposition du public le rapport annuel après qu'il a été soumis au commissaire;

**p)** soumettre, tous les cinq ans, l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes à l'évaluation d'un tiers faite conformément au cadre de référence qu'elle établit en consultation avec le commissaire;

**q)** mettre à la disposition du public des renseignements sur :

**(i)** sa constitution, sa régie interne et l'identité de ses membres,

**(ii)** le mandat qui encadre l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes,

**(iii)** toutes les sources de financement dont elle dispose pour l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les droits qu'elle impose à chaque membre pour ses services et la méthode de calcul de ceux-ci,

**(iv)** les résultats de la dernière évaluation quinquennale.

#### **Renseignements sur l'organisme de traitement des plaintes**

**8 (1)** La banque ou la banque étrangère autorisée communique le nom et les coordonnées de l'organisme externe de traitement des plaintes dont elle est membre et avec lequel elle collabore, au moyen d'une déclaration écrite qu'elle affiche et met à la disposition du public dans toutes les succursales et à tous les points de service où elle offre des produits ou services au Canada et sur ceux de ses sites Web où des produits ou services sont offerts au Canada.

#### **Définition de point de service**

**(2)** Dans le présent article, point de service s'entend de tout lieu auquel le public a accès, où une banque ou une banque étrangère autorisée traite avec celui-ci et où elle ouvre des comptes de dépôt de détail ou en entreprend l'ouverture par l'intermédiaire de personnes physiques au Canada.

#### **Renseignements sur les réclamations**

**9** Lorsque la banque ou la banque étrangère autorisée est avisée par l'organisme externe de traitement des plaintes dont elle est membre qu'il a reçu une réclamation la concernant, elle lui fournit tout renseignement relative à cette réclamation qu'elle a en sa possession ou qui relève d'elle.

#### **Avis de changement d'organisme**

**10** Lorsque la banque ou la banque étrangère autorisée a fait ou a l'intention de faire une demande d'adhésion à un autre organisme de traitement des plaintes, elle en avise par écrit le commissaire et l'organisme de traitement des plaintes dont elle est membre, au moins quatrevingt-dix jours avant de devenir membre de cet autre organisme.

### **PARTIE 3**

## **Exigence relative aux renseignements**

#### **Langage**

**11** Tout renseignement fourni conformément au présent règlement par une organisation, une banque ou une banque étrangère autorisée, est présenté dans un langage qui est simple et clair et n'induit pas en erreur.

## **Abrogations**

**12** [Abrogation]

**13** [Abrogation]

## **Entrée en vigueur**

**14** Le présent règlement entre en vigueur le 2 septembre 2013.

# **DC-13 Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes**

---

**Affiché le : 10 avril 2013**

**En vigueur : 2 septembre 2013**

**Modifié le 9 février 2016 pour inclure la foire aux questions**

## **1. Définitions**

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent guide.

### **Demandeur**

Le demandeur est une « personne morale » constituée sous le régime de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif ou de la Loi canadienne sur les sociétés par actions dont la mission, conformément à ses lettres patentes et de l'avis du ministre, consiste à examiner les plaintes des personnes qui ont demandé ou obtenu des produits ou des services d'institutions financières membres de l'organisation et qui sont insatisfaites des conclusions de la procédure d'examen établie par ces institutions en application de l'alinéa 455(1)a) de la Loi sur les banques.

### **Enquêteur**

Un enquêteur est une personne nommée par l'organisme externe de traitement des plaintes (OETP) pour mener une enquête au sujet d'une plainte.

### **Spécialiste du règlement des différends**

Un spécialiste du règlement des différends est une personne nommée par l'OETP pour examiner des plaintes et formuler des recommandations définitives au sujet de ces plaintes.

### **Membre**

Même définition que dans le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes).

### **Plainte**

Même définition que dans le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)

### **Règlement**

Désigne le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes).

## **2. Critères d’approbation**

En vertu de l’article 455.01 de la Loi sur les banques, le ministre peut, sur recommandation du commissaire de l’Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), approuver une personne morale dont la mission, conformément à ses lettres patentes et de l’avis du ministre, consiste à examiner les plaintes de personnes qui ont demandé ou obtenu des produits ou des services d’institutions financières membres de l’organisation et qui sont insatisfaites des conclusions de la procédure d’examen établie en application de l’alinéa 455(1)a) de cette loi.

Avant de donner l’approbation visée au paragraphe 455.01(1) de la Loi sur les banques, le ministre pourra prendre en considération la recommandation du commissaire, qui tiendra compte des critères suivants :

- la capacité de la personne morale à traiter les plaintes de personnes qui ont demandé ou obtenu des produits ou des services d’institutions financières membres de l’organisation et qui sont insatisfaites des conclusions de la procédure d’examen susmentionnée;
- la réputation de la personne morale, soit d’être gérée selon des normes élevées de moralité et d’intégrité;
- la capacité de la personne morale à être accessible, impartiale et indépendante, à rendre des comptes et à exercer ses fonctions et ses activités de manière transparente, efficace, opportune et coopérative;
- les politiques, les procédures et le cadre de référence régissant l’exercice de ses fonctions et de ses activités qui lui permettraient de remplir les conditions stipulées à l’article 7 du Règlement.

## **3. Processus de demande**

À la suite de la présentation d’une demande préliminaire, la Direction de la surveillance et de la promotion (DSP) de l’ACFC examinera la demande et l’information à l’appui dans le cadre d’une phase préalable à la demande pour vérifier que tous les documents demandés ont été transmis et demander, au besoin, des renseignements complémentaires au demandeur en vue d’effectuer son examen. Lorsque l’ACFC estimera que tous les renseignements nécessaires ont bien été reçus et examinés, la DSP informera le demandeur que sa demande est déclarée complète.

### **3.1 Procédure d’examen pour la phase préalable à la demande**

- Une personne morale qui souhaite présenter une demande à l’ACFC pour devenir un OETP approuvé doit transmettre à cette dernière deux (2) exemplaires de la version préliminaire de sa demande.

- L'ACFC examinera la version préliminaire de la demande et pourrait communiquer avec le demandeur pour discuter de son exhaustivité, de l'état d'avancement et des questions non résolues.
- L'ACFC répondra aux demandeurs dans les plus brefs délais et, au besoin, leur demandera des renseignements complémentaires.
- Pour éviter des retards dans le traitement de leurs demandes, les demandeurs doivent fournir toute information complémentaire demandée dans les délais établis par l'ACFC.
- Si une information soumise à l'ACFC par le demandeur est remplacée ou modifiée, le demandeur doit en aviser l'ACFC le plus rapidement possible.
- La DSP examinera la version préliminaire de la demande pour vérifier si elle est complète.

### **3.2 Procédure de demande**

- Une trousse de demande préliminaire sera considérée comme complète par l'ACFC lorsque tous les renseignements demandés auront été reçus d'une manière jugée satisfaisante par le commissaire, et le demandeur devra, lorsqu'il sera avisé de le faire, présenter une lettre de demande officielle au commissaire sollicitant l'approbation, par le ministre, de la demande présentée à l'ACFC conformément au paragraphe 455.01(1) de la Loi sur les banques.
- L'ACFC fournira au demandeur un accusé de réception indiquant la date à laquelle le commissaire aura reçu la demande, lequel sera suivi d'un autre accusé de réception lorsque la recommandation du commissaire aura été présentée au ministre.
- Les approbations données conformément au paragraphe 455.01(5) de la Loi sur les banques seront publiées dans la Gazette du Canada.

## **4. Exigences en matière d'information**

Il incombe au demandeur de démontrer comment il respecte les exigences et les principes énoncés dans la Loi et le Règlement au moyen des renseignements fournis à l'ACFC dans sa demande. L'ACFC examinera les demandes au cas par cas en tenant compte du fait que chaque OETP peut avoir sa propre approche quant au respect des exigences établies dans la Loi sur les banques et le Règlement.

### **4.1 Renseignements généraux**

Des renseignements généraux sont nécessaires pour identifier correctement le demandeur. Celui-ci doit fournir :

- les noms anglais et français sous lesquels le demandeur propose d'exercer ses activités;
- l'emplacement du siège social;
- le nom, le poste et le ou les numéros de téléphone d'une ou de plusieurs personnes-ressources;

- une lettre autorisant l'ACFC à discuter de la demande avec la ou les personnes-ressources.

## **4.2 Cadre de référence**

Le cadre de référence a pour but de décrire la raison d'être et la portée des activités de l'OETP. Il doit être rendu public et fourni à l'ACFC. Le cadre de référence du demandeur devrait inclure les éléments suivants :

- le mandat de l'OETP;
- les responsabilités, les pouvoirs et les fonctions des enquêteurs et des spécialistes du règlement des différends;
- la portée et la nature des plaintes qui seront traitées par l'OETP;
- les types de plaintes qui ne relèvent pas de son mandat
- le processus de traitement des plaintes
- des renseignements sur la constitution et la structure de gouvernance, ainsi que sur la haute direction de l'OETP;
- des précisions sur le rôle du conseil d'administration ou de la haute direction, ou des deux, dans la gestion de l'OETP, y compris les mesures qui seront prises par le conseil d'administration et la haute direction pour s'assurer que l'OETP est géré selon des normes élevées de morale et d'intégrité;
- les conditions d'adhésion et les barèmes des frais exigés pour les services fournis par les membres;
- des renseignements sur les mesures que prendra l'OETP pour protéger la confidentialité et les renseignements personnels des parties concernées par une plainte;
- des renseignements sur les mesures que prendra l'OETP pour respecter les exigences en matière de rapports destinés au public;
- la liste des membres actuels ou potentiels;
- une déclaration indiquant que l'OETP fera l'objet d'une évaluation par un tiers de l'exercice de ses fonctions et de ses activités, comme l'exige le Règlement;
- tout autre renseignement se rapportant au mandat, à la raison d'être et aux objectifs de l'OETP.

## **4.3 Information sur la société**

Le demandeur doit présenter à l'ACFC des preuves de compétence de la société, y compris des copies :

- des statuts constitutifs et des règlements administratifs du demandeur;
- de toute autre preuve pertinente de compétence de la société.

## **4.4 Politiques et procédures**

Le Règlement précise que l'OETP doit avoir des politiques et des procédures en place pour s'assurer qu'il est accessible, impartial et indépendant, qu'il rend des comptes, et qu'il exerce ses fonctions et ses activités de manière transparente, efficace, opportune et concertée. En outre, il doit être géré selon des normes élevées de moralité et d'intégrité.

Dans le contexte de sa demande, le demandeur doit prouver qu'il a élaboré des politiques et des procédures lui permettant de se conformer aux principaux éléments décrits dans le Règlement, mais il doit également fournir des renseignements sur la façon dont l'OETP fera en sorte que ces politiques et procédures soient comprises à l'intérieur comme à l'extérieur de son organisation, et qu'elles soient respectées par les personnes qui, au sein de l'OETP, sont chargées de les appliquer, ainsi que les mesures que prendra l'OETP pour maintenir leur efficacité.

#### **4.4.1 Normes élevées de moralité et d'intégrité**

L'OETP doit être géré selon des normes élevées de moralité et d'intégrité. Il incombe au demandeur de démontrer qu'il est en mesure de répondre à ces normes en traitant des aspects suivants : personnes responsables, expérience et dossiers professionnels et viabilité financière. La demande devrait faire état de ce qui suit :

##### **Personnes responsables**

- la capacité de la personne morale à être gérée de manière responsable par des personnes possédant des compétences et de l'expérience qui les rendent aptes à participer à ses activités. La demande doit préciser :
  - les processus pour évaluer, au départ et de manière continue, si les administrateurs et les personnes qui jouent un rôle important dans les processus de gestion ou de règlement des différends de l'OETP, y compris le processus de collecte, de conservation et d'examen de l'information, possèdent les qualités requises et sont intègres;
  - les mesures de vérification des antécédents et de l'existence d'un casier judiciaire et toute autre mesure visant à minimiser le risque qu'un directeur, haut dirigeant ou spécialiste du règlement des différends agisse de manière illégale dans l'exercice des activités courantes de l'OETP;
- des renseignements sur la sélection et la surveillance des enquêteurs et des spécialistes du règlement des différends.

##### **Expérience et dossiers professionnels**

- les dossiers professionnels et l'expérience du demandeur, entre autres :
  - un bref historique du demandeur, y compris un résumé de son expérience en matière de traitement des plaintes, de médiation ou de règlement des différends;
  - sa stratégie d'affaires, y compris toute stratégie de mise en œuvre et tout plan de dotation pour fournir les services, ainsi qu'une analyse des risques opérationnels.

##### **Viabilité financière**

- des preuves indiquant que le demandeur possède suffisamment de ressources financières pour assurer le financement des activités actuelles et futures de l'OETP ou qu'il aurait accès aux ressources financières lui permettant de le faire, y compris :
  - une démonstration du caractère adéquat des dépenses d'immobilisations prévues et une explication de la stratégie de financement de ces dépenses;

- des pièces justificatives, comme une attestation d'un vérificateur externe compétent et des lettres d'appui d'investisseurs ou d'entités du même groupe, ou des deux, attestant la viabilité financière de la personne morale.

#### **4.4.2 Accessibilité**

Le demandeur doit garantir que les services de traitement des plaintes sont facilement accessibles et que les consommateurs peuvent bénéficier de ces services sans frais. Les OETP doivent posséder des politiques, des procédures et des processus adéquats pour accepter, à titre de membre, toute banque ou banque étrangère autorisée.

Il incombe au demandeur de démontrer comment l'OETP sera accessible aux consommateurs, aux banques et aux banques étrangères autorisées. À tout le moins, le demandeur doit indiquer comment les renseignements qui suivent sont intégrés à ses politiques et procédures :

##### **Accessibilité aux consommateurs**

- l'offre de services aux consommateurs dans les deux langues officielles et partout au Canada;
- l'offre de services aux consommateurs sans frais;
- la disponibilité de l'information sur la manière dont les consommateurs pourront communiquer avec l'OETP;
- la capacité de permettre aux consommateurs de communiquer avec l'OETP par lettre, par courriel, par télécopieur ou par mode électronique (comment présenter des plaintes);
- la disponibilité de l'information sur le processus de traitement des plaintes, pour les consommateurs, écrite en un langage clair, simple et qui n'induit pas en erreur;
- le processus visant à informer les plaignants de son cadre de référence et des procédures de traitement des plaintes et à leur donner de l'information pour les aider à comprendre ces exigences.

##### **Accessibilité aux membres**

- le processus visant à informer les membres de son cadre de référence et des procédures de traitement des plaintes, et à leur donner de l'information pour les aider à comprendre ces exigences.

#### **4.4.3 Reddition de comptes**

Le Règlement exige que les OETP rendent des comptes aux consommateurs, à leurs membres et à l'ACFC. Le demandeur doit démontrer l'existence de politiques ou de procédures visant à assurer la reddition de comptes, qui comprennent entre autres les éléments suivants.

##### **Chaque année, un OETP doit :**

- mener, au moins une fois par année, une consultation auprès de ses membres et des personnes qui ont déposé des plaintes depuis la dernière consultation relativement à l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'OETP;
- communiquer les résultats de cette consultation au commissaire et les rendre publics par l'intermédiaire de son rapport annuel;

- communiquer les données relatives aux plaintes, comme l'exige le Règlement.

L'OETP doit également prendre les mesures suivantes en ce qui concerne ses rapports avec l'ACFC, comme l'exige le Règlement :

- présenter régulièrement des rapports à l'ACFC;
- signaler immédiatement tout problème systémique au commissaire;
- confier à un tiers une évaluation de l'exercice de ses fonctions et de son rendement, conformément au cadre de référence établi en collaboration avec le commissaire, tous les cinq ans, et rendre publiques les conclusions de l'évaluation;
- surveiller et évaluer l'engagement du conseil d'administration et de la haute direction à l'égard du respect des exigences réglementaires, y compris en ce qui a trait au processus de traitement des plaintes.

#### **4.4.4 Impartialité et indépendance**

L'OETP et les personnes qui agissent pour le compte de l'OETP en rapport avec une plainte doivent être perçus comme faisant preuve d'impartialité, d'objectivité et d'indépendance dans le traitement des plaintes. À tout le moins, l'ACFC s'attend à ce que le demandeur démontre que les enquêteurs et les spécialistes du règlement de différends, qu'ils soient employés par l'OETP ou engagés dans le cadre d'un contrat :

- n'ont aucune participation antérieure dans le cas;
- n'ont aucun intérêt personnel ou pécuniaire à l'égard de l'issue de tout cas;
- ne sont pas rémunérés ou évalués pour leur rendement en fonction de l'issue de tout cas;
- maintiennent une attestation professionnelle ou sont tenus de suivre une formation continue en règlement des différends;
- ont des procédures établies pour aborder et traiter les cas, mener des enquêtes et rendre des décisions;
- ont des conditions d'emploi bien définies, y compris des processus clairs sur la gestion du rendement;
- sont les seuls responsables de leurs recommandations, lesquelles ne sont pas susceptibles d'être revues ou modifiées par la haute direction ou par d'autres personnes au sein de l'organisation qui ne sont pas intervenues dans le processus.

Le demandeur doit aussi démontrer comment il cherchera à s'assurer que les personnes qui agissent pour son compte en rapport, avec une plainte, le feront de façon à éviter les conflits d'intérêts et de manière impartiale et indépendante des parties de la plainte. Pour ce faire, il doit fournir les renseignements suivants :

- des renseignements sur les normes professionnelles imposées aux enquêteurs et aux spécialistes du règlement de différends de l'OETP en ce qui concerne l'expérience, la formation, les titres professionnels, etc.;
- les politiques en matière d'éthique et de conflits d'intérêts;
- les exigences en matière de formation;
- des précisions sur la façon dont les enquêteurs et les spécialistes du règlement de différends sont embauchés, y compris une description de leurs responsabilités, leurs

conditions de nomination et tout lien redditionnel avec la haute direction et le conseil d'administration;

- des précisions en ce qui concerne la structure de rémunération et l'évaluation du rendement des enquêteurs et des spécialistes du règlement des différends;
- des renseignements sur la surveillance et l'évaluation de la mise en application des politiques et des procédures.

Le demandeur doit aussi avoir mis en place des politiques et des procédures pour démontrer comment ces principes seront respectés par l'OETP.

Pour assurer l'impartialité et l'indépendance du processus de règlement des différends, la relation (contractuelle, financière, commerciale ou autre) entre l'OETP demandeur et ses membres ne devrait pas avoir ni être perçue comme ayant une incidence sur les résultats du processus de règlement des différends. À cette fin, l'OETP devra démontrer ce qui suit :

- qu'il examine et évalue, à intervalles réguliers mais au moins une fois par année, toutes les relations importantes de nature financière, commerciale ou autre, entre lui-même et ses membres afin de vérifier si ces relations ont une incidence réelle ou perçue sur son indépendance ou son impartialité;
- que cette évaluation de ses relations avec ses membres est effectuée à la lumière de ce qui, aux yeux d'un tiers raisonnable et informé, constituerait vraisemblablement une incidence sur lesdits processus ou pourrait être perçue comme tel;
- qu'il s'assure que tous les faits et les circonstances qu'il avait à sa disposition au moment de l'évaluation font l'objet d'un examen adéquat et sont évalués dans le contexte de l'analyse des relations;
- qu'il prend les mesures nécessaires pour éliminer ou réduire à un niveau acceptable les risques réels ou perçus découlant desdites relations en appliquant des normes ou des mesures de protection adéquates au besoin;
- qu'il s'est doté d'un processus pour communiquer au commissaire de l'ACFC les conclusions et les résultats de l'examen et de l'évaluation, une fois ceux-ci terminés.

Le demandeur doit aussi fournir les renseignements suivants à l'ACFC, s'il y a lieu :

- un organigramme hiérarchique (indiquant les pourcentages d'actions avec droit de vote et d'actions sans droit de vote détenues) pour le demandeur et pour toute entité associée, y compris toutes les filiales et toute société mère;
- une liste de toutes les catégories d'actions avec droit de vote et sans droit de vote et de leurs caractéristiques;
- une liste certifiée ou authentifiée de tous les actionnaires [Footnote 1] et administrateurs.
- le nom et l'adresse de chaque administrateur étant le propriétaire véritable, directement ou indirectement, de plus de 10 p. 100 de toute catégorie d'actions du demandeur, ainsi que :
  - le nombre d'actions détenues;
  - la catégorie d'actions et les caractéristiques de cette dernière;
- la profession et l'employeur actuel de chaque administrateur ainsi que ses relations avec les actionnaires, le cas échéant;
- tout accord ou arrangement conclu entre les actionnaires de la personne morale ou tout accord ou arrangement conclu entre une société de portefeuille et une société affiliée de

la personne morale relativement à la gouvernance ou à la gestion de la personne morale;

- l'effectif projeté de l'organisation et un organigramme complet qui indique clairement les liens hiérarchiques pour les postes de niveau supérieur, les responsabilités clés au sein de l'OETP et une description des fonctions qu'exerceront les personnes y figurant;
- des renseignements détaillés sur toutes les sources de financement par emprunt et par capitaux de l'OETP, sur le financement reçu des membres, et sur toute formule de calcul des frais d'adhésion;
- des renseignements sur les ententes et les relations contractuelles entre l'OETP et ses membres, ainsi que des exemples de celles-ci.

## **4.5 Exercice des fonctions et des activités**

Le demandeur doit indiquer comment il exercera ses fonctions et ses activités de manière transparente, efficace, opportune et concertée.

### **4.5.1 Transparence**

L'ACFC s'attend à ce que le demandeur :

- démontre comment l'OETP rendra publics les renseignements sur son cadre de référence, ses données sur les plaintes, son processus de traitement des plaintes, ses résultats, ses règles de procédure, ses activités, ses membres et son financement;
- établisse des normes pour la collecte et la conservation des données;
- informe les parties concernées par une plainte de l'existence d'un délai de prescription applicable;
- se soumette, tous les cinq ans, à une évaluation d'un tiers supervisée par le commissaire de l'ACFC et dont les résultats seront rendus publics.

### **4.5.2 Efficacité**

Pour s'assurer que tous les OETP donnent la priorité aux consommateurs et au règlement des plaintes à la satisfaction des parties, le demandeur doit démontrer :

- comment ses procédures de traitement des plaintes et ses résultats sont adaptés à la nature des plaintes;
- comment la haute direction démontre son engagement envers ces principes au moyen de l'offre de formation et de ressources;
- son processus pour signaler les problèmes systémiques et fournir à l'ACFC l'information à l'appui, en laissant à cette dernière le rôle d'enquêter sur de tels problèmes.

### **4.5.3 Respect des délais**

L'ACFC s'attend à ce que le demandeur démontre qu'il formulerait une recommandation définitive par écrit au sujet d'une plainte au plus tard 120 jours après avoir obtenu tous les renseignements dont il a besoin pour traiter la plainte, conformément à son cadre de référence et à ses procédures.

L'OETP doit avoir comme politique d'aviser le consommateur dans les 30 jours suivant la réception d'une plainte qui ne relèverait pas de son mandat.

#### **4.5.4 Coopération**

L'ACFC s'attend à ce que chaque demandeur :

- se dote d'un ou de plusieurs protocoles d'acceptation des membres établissant clairement les exigences d'adhésion;
- démontre comment il collaborera avec les membres et réglera les différends avec ceux-ci;
- ait mis en place des politiques et des procédures pour s'assurer que les plaignants ayant des cas en suspens de tout nouveau membre qui change d'OETP sont informés sans délai du changement;
- ait mis en place des politiques et des procédures pour transférer sans délai une plainte reçue et tous les renseignements pertinents qui sont en sa possession ou sous sa garde à un autre OETP lorsqu'un membre change d'OETP, avant qu'une recommandation définitive n'ait été formulée relativement à la plainte;
- dispose de procédures pour veiller à ce que des renseignements pertinents et suffisants à l'égard des décisions soient communiqués aux membres en temps opportun;
- dispose de procédures pour orienter les plaignants vers l'OETP compétent lorsque la banque ou la banque étrangère autorisée n'est pas membre de l'OETP en question.

## **Foire aux questions**

### **1. Question**

En vertu de l'alinéa 7n) du Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes), les organismes externes de traitement des plaintes (OETP) sont tenus de soumettre au commissaire un rapport annuel sur l'exercice de leurs fonctions et de leurs activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes et d'inclure l'information prescrite dans le rapport. Le rapport doit ensuite être publié sans délai après avoir été soumis au commissaire.

Quel est le délai prévu pour soumettre le rapport pour la première année de fonctionnement d'un OETP et les années suivantes?

### **Réponse**

Le rapport pour la première année de fonctionnement devrait couvrir les activités depuis la date de réception de l'approbation par l'OETP jusqu'au 31 octobre.

Les rapports annuels doivent être soumis dans les 135 jours suivant le 31 octobre de chaque année.

## 2. Question

L'alinéa 7o) du Règlement sur les réclamations exige que les OETP mettent à la disposition du public les données sur les réclamations.

Tous les OETP établissent-ils leurs rapports exactement de la même façon?

## Réponse

En vertu des sous-alinéas 7n)(ii) et 7n)(iii) du Règlement sur les réclamations, les OETP doivent déclarer les données suivantes sur les réclamations :

- le nombre de réclamations reçues;
- les réclamations déterminées comme relevant de leur mandat;
- le nombre de recommandations finales;
- le nombre de réclamations qui, à leur avis, ont été réglées à la satisfaction des personnes qui les ont présentées;
- la durée moyenne du traitement des réclamations.

Le paragraphe 455.01(1) de la Loi sur les banques prévoit que le ministre peut approuver plus d'un OETP et que chaque OETP peut déterminer son propre mandat. Si les mandats diffèrent, on s'attend à ce que les données sur les réclamations soient présentées différemment, car elles dépendent de ce que chaque OETP estime être visé ou non par son mandat. Les OETP sont tenus de divulguer publiquement leur mandat.

## 3. Question

L'alinéa 7k) dispose que les OETP doivent « traiter les réclamations de façon à ne toucher que les parties à celles-ci. »

Est-ce que cela signifie qu'un OETP n'enquête plus sur bon nombre de réclamations qu'il reçoit actuellement? Par exemple, les réclamations portant sur des comptes de dépôt conjoints, des comptes de chèques conjoints, des prêts hypothécaires résidentiels (familiaux), des marges de crédit conjoints et des comptes de placement détenus conjointement pourraient éventuellement toutes être visées par cette disposition.

## Réponse

Le but de cet alinéa est de faire en sorte qu'un OETP se concentre sur les réclamations individuelles reçues. Si le consentement est refusé ou s'il n'est pas donné par toutes les parties au compte conjoint, l'OETP ne peut traiter la réclamation d'une façon qui touche la partie non consentante.

Si, au cours de son enquête, l'OETP estime que d'autres clients de la banque peuvent être touchés de la même façon, il doit signaler ce problème systémique potentiel à l'ACFC, conformément à l'alinéa 7i). Par exemple, s'il relève un problème concernant la divulgation de la pénalité pour remboursement anticipé des hypothèques qui touche plus d'un client, l'OETP doit signaler le problème sous-jacent à l'ACFC.

À notre avis, les OETP n'ont pas à enquêter sur les types de réclamations suivants, mais ils doivent les signaler à l'ACFC :

1. Des réclamations du type recours collectif ou révélant un problème systémique. Ce type de réclamation concerne un problème commun qui touche plus d'une personne. L'OETP devrait enquêter sur la réclamation de la personne, mais non sur la réclamation collective.
2. Une réclamation reçue d'une personne (tierce partie) qui se plaint au nom d'une autre personne lorsque la personne partie à la plainte ne donne pas son consentement [Footnote2].

#### **4. Question**

En vertu de l'alinéa 71) du Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes), l'OETP est tenu d'« adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard 120 jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation conformément à son mandat et à sa procédure ».

Comment l'OETP devrait-il déterminer cette date?

#### **Réponse**

Les politiques et procédures des OETP devraient clairement comprendre un processus faisant en sorte que les enquêteurs obtiennent les renseignements requis des parties à la plainte. Par exemple, la procédure interne devrait exiger que l'enquêteur de l'OETP mène des entrevues et recueille les renseignements nécessaires des deux parties promptement. La date à laquelle tous les renseignements sont reçus par l'OETP devrait être consignée dans la base de données de l'OETP.

Les OETP ont souligné que, dans certains cas, le plaignant n'est pas disponible ou ne fournit pas toute l'information au début de l'enquête. Dans d'autres cas, la banque ne fournit pas tous les renseignements lorsque l'on communique avec elle. Dans de tels cas, le délai de 120 jours ne commence qu'après que le plaignant et la banque ont fourni tous les renseignements pertinents.

Les procédures internes devraient exiger que l'enquêteur prenne note de toutes les tentatives visant à joindre le plaignant, ainsi que le suivi. Si le plaignant ne contacte pas l'OETP dans un délai raisonnable, comme le stipulent les procédures internes, le plaignant devrait être informé que le dossier sera clos dans l'attente de la réception des renseignements demandés. Les coordonnées de l'OETP devraient être fournies, accompagnées d'un numéro de référence, au cas où le plaignant souhaiterait reprendre la plainte à une date ultérieure, en tenant compte du fait qu'il y a un échéancier à respecter pour la présentation d'une plainte à l'OETP, conformément à son mandat.

Les OETP doivent savoir que l'article 9 du Règlement dispose que lorsque banque est avisée par l'OETP dont elle est membre qu'il a reçu une réclamation la concernant, elle doit lui fournir sans délai tout renseignement relatif à cette réclamation qu'elle a en sa possession ou qui

relève d'elle. La banque est censée collaborer sans réserve avec l'OETP en donnant suite à sa demande ayant trait à la réclamation.

Cependant, si un enquêteur ne suit pas les procédures internes de l'OETP, la « date de début » [Footnote3] ne devrait pas être suspendue ou redémarrée. Aux termes de l'alinéa 71), la période de 120 jours commence « après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation conformément à son mandat et à sa procédure ». **Ces renseignements ne désignent pas des évaluations internes.**

Par exemple, si un enquêteur ne mène pas une entrevue avec le plaignant et que, par conséquent, il ne recueille pas tous les renseignements pertinents, le délai de 120 jours n'est pas relancé. De même, si l'enquêteur n'a pas divulgué un conflit d'intérêts, le délai de 120 jours ne doit pas être relancé. La date que l'enquêteur a initialement déterminée comme étant celle de la réception de tous les renseignements devrait continuer d'être considérée comme la « date de début » pour le calcul du délai de 120 jours. La recommandation écrite finale ne devrait pas être retardée uniquement en raison d'erreurs ou d'omissions d'un enquêteur.

**Footnote 1**

« Actionnaire » est interchangeable avec le terme « membre » utilisé dans la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif.

**Footnote 2**

Sauf lorsqu'il y a une procuration valide. D'autres exceptions peuvent s'appliquer, par exemple en ce qui concerne les mineurs et les comptes en fiducie.

**Footnote 3**

« Date de début » : Date utilisée pour déterminer quand commence le délai de 120 jours. La « date de début » est réputée être la date à laquelle tous les renseignements dont l'OETP a besoin pour traiter la réclamation ont été fournis à son enquêteur.

# ANNEXE « E » – RÈGLES GÉNÉRALES DE L'OSBI

---

## RÈGLES GÉNÉRALES

### l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI)

#### PARTIE 1 – OBJECTIF ET PORTÉE

**1.1 Objectif de l'OSBI** – L'OSBI cherche à régler les différends entre les fournisseurs de services financiers participants et leurs clients s'ils ne sont pas en mesure de le faire eux-mêmes. L'OSBI est indépendant et impartial; il exerce ses activités dans l'intérêt du public et ses services sont gratuits et accessibles aux consommateurs sans nécessité de représentation juridique. À titre de solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille avec efficacité et en toute confidentialité afin de trouver une solution équitable selon un processus équitable.

**1.2 Portée** – Les présentes règles générales décrivent les principaux pouvoirs et responsabilités de l'OSBI, les obligations des firmes participantes, la portée du mandat de l'OSBI et le processus que ce dernier utilise en matière de réception, d'enquête et de résolution des plaintes au sujet des firmes participantes.

#### PARTIE 2 – DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

**2.1 Définitions** – Dans les présentes règles générales :

« conseil d'administration » s'entend du conseil d'administration de l'OSBI.

« décision d'affaires » s'entend des évaluations du risque (notamment lors d'un prêt, d'une prise en gage ou de la souscription d'une assurance) et des évaluations de critères financiers et commerciaux ou de la réputation d'un client.

« plaignant » s'entend de tout client d'une firme participante ou du représentant de cette dernière qui dépose une plainte auprès de l'OSBI; ce terme renvoie aussi au(x) représentant(s) autorisé(s) du client, comme un représentant personnel, un tuteur, un fiduciaire ou un liquidateur.

« plainte » s'entend de l'insatisfaction d'un client relativement à la prestation au Canada d'un service financier à un client par une firme participante ou son représentant, exprimée :

- (a) par écrit; ou

- (b) verbalement,
  - (i) au centre de traitement des plaintes (si l'organisme de réglementation auquel la firme participante est assujettie a établi des exigences concernant les plaintes à signaler); ou
  - (ii) à tout niveau, si l'insatisfaction du client a été consignée par la firme participante,

et une plainte comprend les problèmes cernés par l'OSBI au cours de son enquête, qui ont un lien important avec les questions soulevés par le plaignant.

« **client** » s'entend d'un particulier ou d'une petite entreprise qui a demandé ou reçu un service financier d'une firme participante ou de son représentant, que le service financier ait ou non été reçu par l'entremise d'un compte à la firme participante, sous réserve qu'il soit raisonnable de la part du particulier ou de la petite entreprise de croire qu'il demandait ou recevait un service financier de la firme participante ou de son représentant.

« **service financier** » s'entend de tout service lié à la fourniture de conseils ou de produits financiers, y compris la vente ou l'achat de placements, la conception ou la mise en œuvre de plans d'investissement, l'épargne, l'emprunt, les prêts, la planification financière, ou la gestion du patrimoine.

« **service de conciliation du secteur** » s'entend de l'OSBI, de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

« **OSBI** » s'entend de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, une organisation constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.

« **Ombudsman** » s'entend d'une personne physique nommée par le conseil d'administration pour exercer les pouvoirs et s'acquitter des responsabilités de ce poste auprès de l'OSBI ou de toute personne à qui les pouvoirs de l'Ombudsman ont été délégués conformément à l'article 4.4.

« **firme participante** » s'entend de :

- (a) un membre de l'industrie, tel qu'il est défini par les règlements administratifs de l'OSBI; et
- (b) toute entité affiliée contrôlée par un membre de l'industrie et pouvant elle-même être admise comme membre auprès de l'OSBI, à l'exception des entités affiliées dont l'activité principale est la fourniture de produits ou de services d'assurance

qui fournissent directement ou indirectement des services financiers au Canada.

« **fourniture d'un service financier au Canada** » s'entend de la prestation d'un service financier

- (a) à tout consommateur (canadien ou étranger) pendant que ce consommateur est situé au Canada;
- (b) à un résident du Canada, quel que soit son emplacement lorsqu'il reçoit le service financier;
- (c) à partir d'un établissement commercial au Canada à tout consommateur (canadien ou étranger);

et comprend la prestation ou une prestation inadéquate de services financiers ou le fait d'omettre de fournir des services financiers.

« **organisme de réglementation** » s'entend de tout organisme de réglementation pertinent, y compris tout organisme d'autoréglementation.

« **représentant** » d'une firme participante inclut toute personne physique qui a eu affaire au plaignant ou qui a supervisé la négociation avec le plaignant dans le cadre de la prestation du service financier ayant donné lieu à la plainte, que cette personne soit un employé, un agent ou un tiers entrepreneur de la firme participante.

« **petite entreprise** » s'entend d'une entreprise, quelle que soit sa forme juridique, ayant généré un chiffre d'affaires brut inférieur à 5 millions de dollars au cours de chacune des cinq années précédant le dépôt de sa plainte à l'OSBI.

« **normes** » s'entend de toutes exigences législatives ou réglementaires en matière de traitement et de résolution des plaintes, ainsi que de toutes autres normes adoptées par le conseil d'administration à ces fins.

## 2.2 Interprétation

**2.2.1 Délégation par l'Ombudsman** – Compte tenu du fait que certains pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman peuvent être délégués, certaines dispositions des présentes règles générales s'appliquent à l'OSBI plutôt qu'à l'Ombudsman. Ces dispositions devraient être interprétées comme une délégation des pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman à la direction ou au personnel de l'OSBI.

de l'OSBI et ils ne doivent pas occuper certains postes au sein des firmes participantes, des organismes d'autoréglementation ou du gouvernement ni avoir occupé de tels postes au cours des deux années précédant leur nomination au conseil.

(d) Une minorité d'administrateurs du conseil sont des administrateurs de l'industrie nommés conformément aux règlements administratifs de l'OSBI.

(e) Le conseil d'administration supervise les activités et la gestion de l'OSBI, établit les stratégies et les objectifs qui seront mis en œuvre par la direction, veille à l'application de normes de rendement de l'OSBI et s'assure que les activités et la gestion de l'OSBI sont conformes à sa mission et à ses objectifs.

(f) Pour maintenir l'indépendance et l'impartialité du personnel de l'OSBI, le conseil d'administration ne s'occupe pas du règlement des plaintes. La décision finale concernant une plainte est du ressort de l'OSBI. Il est impossible de faire appel de la décision auprès du conseil d'administration, et le conseil d'administration ne peut tenter d'influencer les décisions du personnel de l'OSBI.

#### **PARTIE 4 – POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUDSMAN**

**4.1 Principaux pouvoirs et responsabilités** – En tout temps, l'Ombudsman agit en qualité d'arbitre indépendant et impartial relativement aux plaintes et n'agit pas en vue de défendre les intérêts des firmes participantes, des plaignants ou de toute autre personne. L'Ombudsman :

- (a) agira de manière équitable conformément à l'Énoncé d'équité adoptée par le conseil d'administration;
- (b) se conformera aux présentes règles générales et à toutes les normes applicables;
- (c) informera et conseillera le public à l'égard des procédures à suivre pour déposer une plainte auprès de l'OSBI, d'une firme participante ou d'un autre organisme approprié;
- (d) recevra les plaintes;

- (e) au besoin, et sans plaider en leur nom, assistera les plaignants durant le processus de résolution d'une plainte, notamment en les aidant à formuler leur plainte auprès de l'OSBI ou d'une firme participante;
- (f) enquêtera sur les plaintes en vue de les résoudre par l'intermédiaire des processus appropriés de règlement des différends; et
- (g) selon les circonstances et si cela est approprié, formuler des recommandations aux firmes participantes et aux plaignants afin de régler les plaintes ou de les rejeter sur le fond.

**4.2 Responsabilité de surveillance de la conformité du personnel –** L'Ombudsman est responsable de s'assurer que l'ensemble du personnel de l'OSBI (y compris les cadres supérieurs, les employés, les consultants, les tiers entrepreneurs indépendants et les agents) respecte les présentes règles générales et le code de déontologie de l'OSBI ainsi que toutes les politiques et procédures adoptées par son conseil d'administration.

**4.3 Responsabilité de protection de la vie privée –** L'Ombudsman est responsable de surveiller que l'OSBI respecte toutes les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels de même que toutes les politiques et procédures en matière de protection de la vie privée adoptées par le conseil d'administration.

**4.4 Pouvoir de délégation de l'Ombudsman –** L'Ombudsman peut déléguer un ou plusieurs de ses pouvoirs au personnel de l'OSBI.

## **PARTIE 5 – DÉPÔT DE PLAINTES À L'OSBI**

**5.1 Conditions préalables à l'intervention de l'OSBI –** Sous réserve des limites mentionnées ci-dessous dans la Partie 6 – Plaintes non admissibles, l'OSBI peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit, pourvu qu'il soit satisfait de ce qui suit :

- (a) **Plaignant approprié –** la plainte a été déposée par toutes les personnes ayant un intérêt à l'égard de l'objet de la plainte ou l'OSBI peut examiner la plainte de façon équitable sans la participation d'une ou de plusieurs personnes ayant un intérêt dans l'objet de la plainte;
- (b) **Plainte non vexatoire –** la plainte n'est pas frivole ou vexatoire, et le plaignant ne la dépose pas de façon abusive, vexatoire ou menaçante;

(c) **La firme a eu la possibilité d'enquêter sur la plainte** – la firme participante visée par la plainte a reçu la plainte ou son contenu et a rejeté la plainte, a fait une offre de règlement, ou a disposé d'au moins 90 jours civils pour y répondre;

(d) **Plaintes déposées à l'OSBI dans un délai de 180 jours** – la plainte a été déposée à l'OSBI dans un délai maximal de 180 jours civils suivant la réception par le plaignant d'un avis écrit rejetant la plainte ou d'une offre écrite de règlement de la plainte de la part de la firme participante, sous réserve l'article .5 – l'OSBI peut prolonger le délai pour le dépôt de plaintes;

(e) **Plainte déposée à la firme participante dans un délai de six (6) ans** – la plainte a été déposée à la firme participante dans un délai maximal de six ans suivant la date à laquelle le plaignant a pris de connaissance du fondement de la plainte ou aurait dû raisonnablement en prendre connaissance en tenant compte de ce qu'une personne raisonnable dans la situation du plaignant, avec les capacités et limites de celui-ci, aurait dû connaître;

(f) **Aucune procédure simultanée** – le plaignant n'a pas initié de procédures devant une cour de justice quelconque ou un tribunal arbitral en vue de statuer sur l'objet de la plainte ou, si de telles procédures ont été initiées, le plaignant a convenu de les mettre en suspens jusqu'à la conclusion de l'enquête de l'OSBI sur la plainte;

(g) **Consentements reçus** – l'OSBI a reçu les consentements appropriés concernant la divulgation et le traitement de renseignements confidentiels de toutes les parties requises ainsi que tous les autres consentements, ententes ou quittances que l'OSBI juge appropriés dans les circonstances; et

(h) **Aucune enquête antérieure de l'OSBI** – la plainte n'a pas fait l'objet d'une enquête antérieure de l'OSBI ou, si oui, de nouveaux renseignements importants qui n'étaient pas raisonnablement disponibles, le sont devenus et l'OSBI est convaincu que ces renseignements justifient l'étude de la plainte à titre de nouvelle plainte.

**5.2 Réponse de la firme non requise** – Aucun élément contenu dans l'article 5.1 (d) n'exige que le plaignant attende que la période de 90 jours prévue à l'article 5.1 (c) se soit écoulée avant de déposer sa plainte à l'OSBI si le plaignant a reçu une offre de règlement de la plainte ou un avis de rejet de la firme participante.

**5.3 Conséquence de l'offre ou du rejet de la firme** – La période de 180 jours prévue à l'article 5.1 (d) commence dès que le plaignant reçoit de la firme participante un avis écrit rejetant la plainte ou une offre écrite pour le règlement de la plainte, même si la période de 90 jours prévue à l'article 5.1 (c) n'a pas encore pris fin.

**5.4 L'OSBI peut prolonger le délai de réponse de la firme** – En dépit de l'article 5.1 (c), l'OSBI peut décider que la firme participante n'a pas disposé de suffisamment de temps pour traiter une plainte et que le processus interne de la firme participante à cette fin doit se poursuivre durant une période de temps raisonnable qui sera établie par l'OSBI en consultation avec le plaignant et la firme participante.

**5.5 L'OSBI peut prolonger le délai pour le dépôt de plaintes** – Si l'OSBI juge équitable de procéder ainsi, il peut enquêter sur une plainte qu'il reçoit après le délai de 180 jours civils prévu à l'article 5.1(d). Pour évaluer l'équité de procéder ainsi, l'OSBI tiendra compte, entre autres, des facteurs suivants :

- (a) si, et comment, la firme participante a informé le plaignant de son droit de déposer sa plainte auprès de l'OSBI. Notamment, l'OSBI déterminera si l'avis écrit transmis au plaignant par la firme participante était suffisamment clair sur la rigueur du délai de 180 jours civils dont dispose le plaignant pour déposer sa plainte auprès de l'OSBI et si la firme participante s'est conformée aux exigences applicables en matière de traitement des plaintes;
- (b) la mesure dans laquelle le plaignant et la firme participante étaient impliqués dans des négociations pour résoudre la plainte durant la période de 180 jours civils; et
- (c) si le plaignant se trouvait dans des circonstances extraordinaires.

**5.6 Déterminer si le délai a été dépassé** – L'OSBI peut commencer à enquêter sur une plainte afin de déterminer si la plainte a été déposée dans ou après le délai établi dans l'article 5.1(e).

**5.7 Effet de procédures auprès d'organismes de réglementation** – Aux fins de l'article 5.1 (f), l'OSBI ne considérera pas une procédure, une audience ou une médiation auprès d'un organisme de réglementation comme étant une procédure devant une cour de justice ou un tribunal arbitral.

**5.8 Effet des actions collectives**– Aux fins de l'article 5.1 (f), l'OSBI ne considérera pas une action collective comme étant une démarche initiée par le plaignant à moins que ce dernier ne soit nommé représentant du groupe plutôt que simple membre de l'action collective.

**5.9 Enquêtes conjointes avec d'autres services de conciliation** – Si, de l'avis de l'OSBI, l'objet d'une plainte (en tout ou en partie) relève de l'expertise d'un autre service de conciliation sectoriel, et si le plaignant et la firme participante y consentent, l'OSBI peut collaborer avec ce service de conciliation sectoriel dans le cadre de l'enquête et peut, le cas échéant, formuler une recommandation conjointe avec ce service de conciliation sectoriel en vue de résoudre la plainte. De la même manière, l'OSBI peut collaborer avec un autre service de conciliation sectoriel dans le cadre d'une enquête et de la résolution d'une plainte que ce service de conciliation sectoriel a référé à l'OSBI.

## **PARTIE 6 – PLAINTES NON ADMISSIBLES**

**6.1 Questions exclues** – L'OSBI n'enquêtera pas sur les plaintes ou les parties d'une plainte étant uniquement liées :

- (a) aux politiques et pratiques générales en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques d'une firme participante;
- (b) à la tarification des services financiers d'une firme participante;
- (c) au barème des frais ou des honoraires applicables, de façon générale, aux services financiers offerts aux clients de la firme participante dans des circonstances similaires;
- (d) aux décisions d'affaires d'une firme participante.

Toutefois, l'OSBI peut enquêter afin de déterminer si le processus par lequel la firme participante a mis en œuvre ses politiques et ses pratiques ou par lequel elle a établi ou maintenu sa décision d'affaires était partial, incomplet, non conforme aux politiques et procédures de la firme participante ou était par ailleurs injuste.

**6.2 Questions déjà résolues** – L'OSBI n'enquêtera pas sur une plainte dont le même objet, soulevé par le même plaignant, a fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal, un arbitre ou tout organisme indépendant de règlement des différends, et que ces procédures ont abouti à une décision exécutoire ou à une décision définitive quant au bien-fondé de la

plainte. Aussi, l'OSBI ne peut faire enquête sur une plainte dont l'objet a déjà donné lieu à un règlement entre le plaignant et la firme participante.

**6.3 Procédures et enquêtes d'un organisme de réglementation** – Les procédures mentionnées à l'article 6.2 ne comprennent pas les procédures initiées par un organisme de réglementation, et l'existence d'une enquête d'un organisme de réglementation sur l'objet d'une plainte n'empêche pas l'OSBI de mener sa propre enquête sur la plainte. Toutefois, l'OSBI peut refuser de mener une enquête dans ces circonstances ou reporter sa propre enquête jusqu'à la fin de l'enquête de l'organisme de réglementation. Dans un tel cas, l'OSBI informera le plaignant ou la firme participante de sa décision et il avisera le plaignant d'autres options disponibles en matière de règlement des différends.

**6.4 Forum plus approprié** – L'OSBI peut refuser d'enquêter sur une plainte s'il détermine que la plainte peut être traitée par des moyens plus appropriés, comme une procédure engagée devant une cour de justice, un tribunal, un arbitre, un organisme de réglementation ou tout autre processus de règlement des différends.

**6.5 L'OSBI déterminera si les plaintes sont recevables aux termes de ses règles générales** – Toutes les questions visant à déterminer si une plainte est recevable aux termes des règles générales de l'OSBI seront tranchées uniquement par l'OSBI. Pour en faire la détermination, l'OSBI tiendra compte des présentes règles générales et pourrait tenir compte de déclarations du plaignant et de la firme participante.

## **PARTIE 7 – ENTENTE SUR LA SUSPENSION DES DÉLAIS LÉGAUX DE PRESCRIPTION**

**7.1 Parties réputées avoir consenti** – Dans la mesure permise par le droit applicable, chaque plaignant et chaque firme participante doivent consentir, et en déposant une plainte à l'OSBI ou en devenant membre de l'OSBI, chacun accepte que tout délai légal de prescription relativement à une plainte soit suspendu entre le moment où la plainte est déposée à l'OSBI et la fin de la participation de l'OSBI à la résolution de la plainte. Aux fins du présent article, une plainte est déposée à l'OSBI lorsque le plaignant signe une lettre de consentement autorisant l'OSBI à enquêter sur la plainte, et la participation de l'OSBI prend fin lorsque :

- (a) le plaignant révoque l'autorisation qu'il a donnée à l'OSBI aux fins d'une enquête sur la plainte; ou

(b) L'OSBI émet un avis écrit du rejet de la plainte ou une recommandation écrite pour son règlement, et que tout réexamen demandé a été complété par l'OSBI, ou que le délai pour demander un réexamen est expiré.

**7.2 Autres défenses et recours non touchés** – Aucun élément dans l'article 7.1 n'empêche la firme participante ou le plaignant d'invoquer toute défense fondée sur l'écoulement du temps avant la réception par l'OSBI de la lettre de consentement signée par le plaignant, et les parties se réservent le droit d'exercer en tout temps tout recours légal contre l'autre partie.

## **PARTIE 8 – EXÉCUTION DU MANDAT DE L'OSBI**

**8.1 Pratiques générales** – Dans l'exécution de son mandat et lors de la résolution de chaque plainte, l'OSBI respectera les présentes règles générales, les normes ainsi que les pratiques suivantes :

(a) En déterminant ce qui est équitable pour le plaignant et la firme participante, l'OSBI tiendra compte des principes généraux en matière de saines pratiques relatives aux services financiers et aux affaires commerciales, le droit, des politiques et des lignes directrices réglementaires, des normes d'ordres professionnels et des codes de pratique ou de déontologie pertinents applicables à l'objet de la plainte.

(b) Afin de définir les principes généraux de saines pratiques relatives aux services financiers et aux affaires commerciales, l'OSBI peut consulter, selon les circonstances, des participants du secteur des services financiers, notamment des firmes individuelles, des associations, des organismes de réglementation, des entités du secteur, des groupes de défense des consommateurs, des juristes, des universitaires, ou des entités appartenant à d'autres secteurs.

(c) L'OSBI n'est pas assujéti aux règles de preuve appliquées dans les cours de justice, les arbitrages ou les audiences d'organismes de réglementation.

(d) L'OSBI n'est lié par les recommandations qu'elle a formulées antérieurement.

**8.2 Aucun conseil aux parties** – En exécutant leurs fonctions, notamment celles prescrites par l'article 4.1 (e), l'Ombudsman et le personnel de l'OSBI n'offriront ni aux plaignants ni aux firmes participantes des conseils juridiques, comptables ou financiers relativement aux plaintes.

## **PARTIE 9 – PROCÉDURE EN CAS DE CONFLITS D'INTÉRÊTS**

**9.1 Définition d'un conflit d'intérêts** – Aux fins de la présente partie, un conflit d'intérêts est :

- (a) un intérêt important à l'égard de l'issue d'une plainte;
- (b) un intérêt qui peut être raisonnablement perçu comme un intérêt important à l'égard de l'issue d'une plainte;
- (c) une implication antérieure relative à la plainte ou une implication antérieure avec le plaignant ou la firme participante ou son représentant visés par la plainte, qui peut être raisonnablement perçue comme constituant un obstacle à l'évaluation équitable et impartiale de la plainte.

**9.2 Conflit d'intérêts de l'Ombudsman** – Dans le cas où l'Ombudsman est partie à un conflit d'intérêts, il cessera immédiatement sa participation à l'enquête ou au règlement de la plainte. Dans un tel cas, l'Ombudsman avisera immédiatement le conseil d'administration du conflit d'intérêts, et le président ou son délégué attribueront la responsabilité de l'enquête et du règlement de la plainte à un autre membre du personnel de l'OSBI ou à un autre enquêteur externe qui n'a pas de conflit d'intérêts.

**9.3 Lorsque l'ombudsman adjoint ou l'enquêteur de l'OSBI sont parties à un conflit d'intérêts** – Dans le cas où un ombudsman adjoint ou un membre du personnel de l'OSBI enquêtant sur une plainte sont parties à un conflit d'intérêts, ils cesseront immédiatement leurs participations à l'enquête ou au règlement de la plainte et aviseront immédiatement leurs superviseurs du conflit d'intérêts. Dans un tel cas, l'ombudsman assumera lui-même la responsabilité de l'enquête et de la résolution de la plainte ou l'attribuera à un autre ombudsman adjoint ou membre du personnel de l'OSBI qui n'a pas de conflit d'intérêts.

## **PARTIE 10 – PLAFONDS MONÉTAIRES**

**10.1 Plafond monétaire lié aux plaintes individuelles** – L'OSBI peut enquêter sur une plainte comportant une demande de dédommagement si la plainte s'inscrit dans les présentes règles générales de l'OSBI. Cependant, l'OSBI ne peut formuler de recommandation prévoyant le versement par une firme participante d'une somme supérieure à 350 000 \$ pour une seule plainte.

**10.2 Plafond monétaire lié aux plaintes multiples** – Le plafond du montant indiqué dans l'article 10.1 ne s'applique pas à des plaintes distinctes déposées par un même plaignant à l'égard de problèmes non reliés. Dans un tel cas, chacune des plaintes a un plafond monétaire de 350 000 \$.

**10.3 Pas de scission inadéquate des plaintes** – Une plainte portant sur le même sujet ne peut pas être scindée en deux plaintes ou plus afin de respecter le plafond monétaire établi à l'article 10.1.

## **PARTIE 11 – PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES FIRMES**

**11.1 Procédures internes de traitement des plaintes** – Toutes les firmes participantes instaureront et utiliseront les procédures internes de traitement des plaintes prévues par leurs organismes de réglementation. Si de telles procédures n'ont pas été prévues pour une firme participante particulière, celle-ci doit néanmoins instaurer et utiliser des procédures internes de traitement des plaintes qui sont équitables et généralement équivalentes à celles qui ont été prévues par des organismes de réglementation des secteurs bancaire et de l'investissement au Canada, selon le cas.

**11.2 Pratiques équitables** – Qu'elle considère ou non que la plainte s'inscrive dans le mandat de l'OSBI, une firme participante devrait:

- (a) nommer un cadre supérieur qui agit à titre de décideur interne, sans appel, des plaintes non réglées;
- (b) annoncer leur processus de traitement de plaintes, à l'interne et à l'externe, sur des sites Web, dans des brochures, par envois postaux, par des courriels et par tout autre moyen nécessaire pour permettre aux clients d'obtenir rapidement l'information en cas de plainte;
- (c) informer le plaignant par écrit qu'il a le droit de saisir l'OSBI de la plainte dans les 90 jours civils suivant le dépôt de la plainte auprès de la firme participante ou dans les 180 jours civils suivant le rejet de la plainte par la firme participante ou son offre de règlement pour résoudre la plainte;
- (d) informer le plaignant par écrit de l'existence d'échéances pour intenter une poursuite ou un recours en arbitrage, et qu'un avocat devrait être consulté aux fins de conseils concernant ces échéances;
- (e) fournir au plaignant une réponse motivée écrite à sa plainte dans les 90 jours civils suivant la réception de cette dernière ou, si la

réponse motivée ne peut être fournie dans ce délai, la firme participante doit fournir au plaignant une déclaration par écrit indiquant :

- (i) la raison du délai;
- (ii) une date approximative à laquelle la firme participante fournira une réponse motivée à la plainte;
- (iii) un rappel que le plaignant a le droit de saisir l'OSBI de la plainte puisque 90 jours civils se sont écoulés.

## **PARTIE 12 – OBLIGATIONS DES FIRMES DURANT LES ENQUÊTES DE L'OSBI**

### **12.1 Pleine collaboration à l'enquête – Chaque firme participante doit :**

- (a) collaborer pleinement avec l'OSBI et l'assister dans son enquête ;  
et
- (b) s'assurer que les parties appropriées représentant sa firme soient disponibles pour discuter d'une plainte, participer à une entrevue d'enquête, et répondre à une proposition de règlement, le tout dans les plus brefs délais.

### **12.2 Fournir des documents, dossiers et autres éléments pertinents dans les plus brefs délais – Chaque firme participante doit fournir à l'OSBI les éléments suivants dans les plus brefs délais :**

- (a) des copies de tous les documents, dossiers ou autres éléments pertinents que la firme participante a en sa possession ou sous son contrôle et qui sont liés à l'objet de la plainte;
- (b) les renseignements produits ou découverts au cours de l'enquête interne de la firme participante sur l'objet de la plainte;
- (c) des copies épurées de tout document, dossier ou élément contenant des renseignements protégés par :
  - (i) le privilège juridique ou les lois sur la protection de la vie privée;
  - (ii) une responsabilité de maintien de la confidentialité à l'égard d'un tiers lorsque le consentement à la divulgation

n'a pas été obtenu, malgré les plus grands efforts pour l'obtenir;

et

(d) l'accès aux versions originales des documents si requis pour l'enquête pour vérifier l'authenticité d'un document ou d'une signature, sous réserve qu'un tel accès ne nécessite pas de renonciation au privilège juridique et ne contrevienne pas à la loi ou à l'obligation de confidentialité envers un tiers lorsque, en dépit d'avoir déployé ses meilleurs efforts, la firme participante n'a pas pu obtenir le consentement à la divulgation.

**12.3 Portée des obligations** – Les obligations décrites dans les articles 12.1 et 12.2 s'appliquent non seulement aux enquêtes sur les plaintes ayant trait à la firme participante et à ses représentants actuels ou antérieurs, mais également aux enquêtes sur les plaintes ayant trait à d'autres firmes participantes et à leurs représentants actuels et antérieurs.

**12.4 Conséquences de l'absence de pleine collaboration** – Si une firme participante omet de collaborer pleinement dans le cadre de l'enquête de l'OSBI sur une plainte:

- (a) l'OSBI doit d'abord divulguer au conseil d'administration, aux organismes de réglementation de la firme participante ainsi qu'au public :
  - (i) le nom de la firme participante;
  - (ii) le fait que la firme participante a omis de se conformer à ses obligations en vertu des présentes règles générales;
  - (iii) les aspects particuliers de la non-collaboration, de la façon et avec les détails que l'OSBI considère appropriées;
- (b) l'OSBI doit divulguer aux organismes de réglementation de la firme participante l'identité du plaignant et de son représentant ou du représentant de la firme participante; et
- (c) l'OSBI peut divulguer au conseil d'administration l'identité du plaignant et celle du représentant de la firme participante.

**12.5 Acheminement à l’Ombudsman avant que l’OSBI publicise l’absence de collaboration** – Lorsque la firme participante omet de collaborer pleinement dans le cadre de l’enquête, les motifs de l’omission de collaborer de la firme participante seront acheminés à l’Ombudsman avant la publication par l’OSBI du refus ou de l’omission de collaborer.

**12.6 Signalement de menaces** – La firme participante informera l’OSBI de toute menace proférée par toute personne dans le cadre de la plainte, à l’encontre du personnel ou des biens de l’OSBI.

## **PARTIE 13– RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX PLAINTES ET REJETS DE PLAINTES**

**13.1 Décisions de l’OSBI** – Après avoir enquêté sur une plainte, l’OSBI présentera une recommandation concernant le dédommagement ou l’adoption de mesures si, selon l’OSBI, le plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d’un acte ou d’une omission de la firme participante ou de son représentant dans le cadre de la prestation d’un service financier au Canada.

**13.2 Fondement des décisions** – L’OSBI formulera une recommandation ou rejettera une plainte en fonction de ce qu’il estime équitable pour le plaignant et la firme participante dans les circonstances, compte tenu des pratiques générales établies dans la partie 8 et des dispositions de cette partie.

**13.3 Efforts de règlement pendant l’enquête de l’OSBI** – Pendant que l’OSBI enquête sur une plainte, l’OSBI peut chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et la firme participante à s’entendre. Le plaignant et la firme participante peuvent également continuer de tenter de régler la plainte eux-mêmes si les parties en conviennent. Si aucun règlement n’est convenu, l’OSBI achèvera son enquête sur la plainte et formulera une recommandation pour son règlement ou la rejettera.

**13.4 Nature du dédommagement** – Lorsque l’OSBI recommande le paiement d’une indemnisation, il peut le faire pour dédommager le plaignant pour des pertes pécuniaires et non pécuniaires.

**13.5 Montant du dédommagement** – Tout paiement recommandé par l’OSBI ne dépassera pas :

- (a) le montant que l’OSBI estime approprié pour dédommager le plaignant à l’égard de la perte, du dommage ou du préjudice que le plaignant a subis à cause d’actes ou d’omissions de la firme participante

ou de l'un de ses représentants dans le cadre de la prestation d'un service financier; et

(b) au total, les plafonds monétaires prévus à la partie 10.

**13.6 Format des recommandations** – Toutes les recommandations de l'OSBI seront formulées par écrit et comprendront un résumé des motifs de l'OSBI. Lorsque l'OSBI mène une enquête conjointement avec un autre service de conciliation sectoriel en vertu de l'article 5.9, l'OSBI peut formuler une recommandation de dédommagement conjointement avec l'autre service de conciliation du secteur.

**13.7 Recommandations non exécutoires** – Les recommandations de l'OSBI ne seront pas exécutoires pour la firme participante ou le plaignant.

**13.8 Conséquences du refus d'une recommandation** – Si une firme participante refuse une recommandation de l'OSBI aux fins du règlement d'une plainte:

(a) l'OSBI doit d'abord divulguer au conseil d'administration, aux organismes de réglementation de la firme participante ainsi qu'au public :

(i) le nom de la firme participante;

(ii) le fait que la firme participante a refusé la recommandation;

(iii) les aspects particuliers de la plainte et de la recommandation, de façon détaillée et considérée appropriée par l'OSBI;

(b) l'OSBI doit divulguer aux organismes de réglementation de la firme participante l'identité du plaignant et du représentant de la firme participante;

(c) l'OSBI peut divulguer au conseil d'administration l'identité du plaignant et celle du représentant de la firme participante.

**13.9 Acheminement à l'Ombudsman avant que l'OSBI publicise un refus** – Lorsque l'OSBI recommande une résolution de la plainte, mais que la firme participante refuse la recommandation, la plainte et le motif du refus de la firme participante seront acheminés à l'Ombudsman avant la publication du refus.

## **PARTIE 14 – RÉEXAMENS**

**14.1 Demande de réexamen** – L’OSBI effectuera un réexamen lorsque le plaignant allègue que :

- a) l’OSBI a fait abstraction de renseignements importants;
- b) l’OSBI a omis de traiter de problèmes importants soulevés par la plainte;
- c) l’OSBI a commis une erreur importante en analysant l’information; ou
- d) de nouveaux renseignements importants qui n’ont pas préalablement été pris en compte par l’OSBI sont disponibles.

**14.2 Délai pour une demande de réexamen** – Une demande de réexamen doit être faite par un plaignant par écrit dans un délai de 30 jours civils suivant l’émission par l’OSBI de son avis de rejet de la plainte ou de sa recommandation.

**14.3 L’OSBI peut prolonger le délai** – L’OSBI peut prolonger le délai prévu à l’article 14.2 si le plaignant présente un motif valable de non-respect du délai.

**14.4 Décision suivant la réexamen** – Après avoir effectué un réexamen, l’OSBI peut confirmer son rejet précédent de la plainte ou confirmer ou modifier sa recommandation précédente, et l’OSBI fournira au plaignant et à la firme participante un avis écrit de sa décision et des motifs de cette dernière.

**14.5 Réouverture d’une plainte** – Si un réexamen donne lieu à la réouverture d’une plainte en vertu de l’article 14.1 (a), (b) ou (c), l’OSBI avisera la firme participante de la réouverture de la plainte.

**14.6 Nouveaux renseignements** – Lorsque l’OSBI est satisfait, après un réexamen, du respect du critère énoncé dans l’article 14.1 (d), il peut rouvrir la plainte ou considérer la plainte comme une nouvelle plainte, et la traiter en conséquence, notamment en s’assurant que la firme participante a la possibilité d’enquêter sur la nouvelle plainte et d’y répondre.

## **PARTIE 15 – LIMITES DU RÔLE DU CONSEIL D’ADMINISTRATION DE L’OSBI**

**15.1 Impossibilité de faire appel de la décision auprès du conseil d’administration** – Les décisions prises par l’Ombudsman ou l’OSBI d’enquêter ou non sur une plainte, de retarder une enquête, de rejeter une plainte, de

recommander un paiement de dédommagement ou de prendre toute autre mesure, ou de réexaminer ou non une plainte, sont finales et ne peuvent faire l'objet d'un appel auprès du conseil d'administration de l'OSBI.

**15.2 Aucune intervention du conseil d'administration – Le conseil d'administration :**

- (a) ne cherchera pas à connaître l'identité d'un plaignant qui a fait une demande de renseignements ou a déposé une plainte auprès de l'OSBI;
- (b) ne cherchera pas à obtenir de l'information sur une demande de renseignements ou une plainte déposée auprès de l'OSBI;
- (c) ne fera pas de déclaration concernant une demande de renseignements ou une plainte à une firme participante ou à un plaignant;
- (d) n'agira pas sur la foi de toute information reçue qui révèle l'identité d'un plaignant ou sur la foi de toute information décrite au paragraphe (a) ou (b) ci-dessus.

**15.3 Le conseil d'administration peut tenir compte des plaintes concernant l'OSBI – Le conseil d'administration peut tenir compte des préoccupations portées à son attention concernant le processus de traitement des plaintes de l'OSBI ou du comportement d'un employé ou d'un cadre supérieur de l'OSBI.**

**PARTIE 16 – CONFIDENTIALITÉ ET DIVULGATION**

**16.1 Principes généraux – Le processus de règlement des différends de l'OSBI constitue un processus confidentiel tant pour les parties à la plainte que pour l'OSBI. Par conséquent, sauf s'il s'agit d'une exigence prévue par la loi ou contenue dans les présentes règles générales :**

- (a) Aucune discussion ou correspondance entre l'OSBI et le plaignant, la firme participante et leurs représentants respectifs faisant partie du processus de règlement des différends ne doit être divulguée sous aucun prétexte sauf en cas de recours à un conseiller professionnel ou un représentant qui a accepté de se conformer à cette exigence de confidentialité, et ne doit être utilisée par quiconque dans le cadre de toute procédure judiciaire ou réglementaire en cours ou ultérieure, sauf tel que prévu à l'article 16.5;

(b) tous les dossiers de plainte de l'OSBI doivent demeurer confidentiels et être protégés contre la divulgation.

**16.2 Divulgence au sein de l'OSBI** – L'OSBI peut divulguer de l'information concernant une plainte à ses employés, agents, conseillers et consultants dans le cadre de ses activités, pourvu que ces personnes soient assujetties aux mêmes obligations de confidentialité que celles auxquelles sont assujettis l'OSBI, les plaignants et les firmes participantes.

**16.3 L'Ombudsman et le personnel de l'OSBI ne peuvent être appelés à témoigner** – Les plaignants et les firmes participantes doivent convenir, et en participant au processus de règlement des différends de l'OSBI ils conviennent, de ne pas appeler ou tenter de contraindre l'Ombudsman ou le personnel de l'OSBI à témoigner dans le cadre de procédures judiciaires ou réglementaires liées à une plainte.

**16.4 Utilisation de la lettre de consentement initiale** – La lettre de consentement initiale signée par un plaignant déposant sa plainte à l'OSBI peut être divulguée et utilisée pour faire appliquer ses conditions et aussi afin d'établir le début de la suspension du délai légal de prescription.

**16.5 Divulgence aux organismes de réglementation** – Rien dans les présentes règles générales n'empêche un plaignant de communiquer des renseignements à un organisme de réglementation à des fins réglementaires. Les firmes participantes et l'OSBI doivent, et les plaignants peuvent, répondre à une demande écrite d'un organisme de réglementation pour la divulgation de renseignements, de documents, de dossiers, ou d'éléments. Lorsque l'OSBI répond à une telle demande ou avise un organisme de réglementation qu'une firme participante a refusé une recommandation ou a manqué à ses obligations dans le cadre des présentes règles générales, la firme participante et le plaignant peuvent discuter de la plainte et des faits sous-jacents avec l'organisme de réglementation.

**16.6 Divulgence publique** – Lorsque l'OSBI divulgue au public qu'une firme participante a manqué à ses obligations dans le cadre des présentes règles générales, ou qu'elle a refusé une recommandation formulée par l'OSBI, la firme participante et le plaignant peuvent divulguer publiquement l'information au sujet de la plainte que l'OSBI a rendu publique.

**16.7 Demandes de respect de la confidentialité** – Si une personne divulgue de l'information confidentielle à l'OSBI et demande qu'elle ne soit divulguée à personne d'autre, l'OSBI ne la divulguera pas sauf avec le consentement de la personne qui a divulgué l'information à l'OSBI ou si la loi ou un organisme de réglementation l'oblige à le faire. Si le consentement n'est pas donné et que

l'information est préjudiciable envers une partie à la plainte, l'OSBI n'utilisera pas cette information pour formuler une recommandation défavorable envers une partie qui n'a pas accès à l'information en question.

**16.8 Renseignements exclusifs** – Nonobstant l'article 16.7, lors de la formulation de recommandations, l'OSBI peut tenir compte de la nécessité de maintenir la confidentialité des systèmes exclusifs et des mesures de sécurité d'une firme participante dont l'OSBI a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'a été faite au plaignant.

**16.9 Signalement de menaces** – L'OSBI informera la firme participante de toute menace proférée par une personne dans le cadre de la plainte, à l'encontre du plaignant, de la firme participante ou de l'OSBI, y compris toute menace à l'encontre du personnel ou des biens. Rien dans les présentes règles générales n'interdit à l'OSBI d'aviser un plaignant ou une firme participante et des responsables de l'application de la loi d'une menace. L'OSBI ne divulguera à la personne proférant de telles menaces aucune information sur le représentant de l'OSBI qui a donné l'avis, et ni le plaignant ni la firme participante ne peuvent divulguer une telle information, à moins que la loi l'exige, et dans ce cas, uniquement dans la mesure de ce qui est requis.

## **PARTIE 17 – RAPPORTS ANNUELS**

**17.1 Questions faisant partie du rapport** – L'OSBI rédigera et publiera à des fins éducatives un rapport annuel ainsi que d'autres rapports contenant des statistiques, des études de cas de plaintes en protégeant l'anonymat des parties (en s'assurant de protéger l'anonymat du plaignant et de la firme participante) et d'autres renseignements que l'OSBI estime appropriés pour les parties intéressées et le grand public, et les renseignements exigés par la loi ou la réglementation.

## **PARTIE 18 – ÉVALUATIONS EXTERNES**

**18.1 Évaluation périodique** – L'OSBI doit périodiquement soumettre ses activités à l'évaluation d'un tiers indépendant et expérimenté conformément aux délais prescrits par ses organismes de réglementation.

**18.2 Évaluations publiques** – L'OSBI rendra public le résultat de chaque évaluation menée en vertu de l'article 18.1.